

## Discussion Draft of a Directive on Online Intermediary Platforms

Translation: Teresa Rodríguez de las Heras Ballell

### Capítulo I: Ámbito de aplicación y definiciones

#### Artículo 1: Ámbito de aplicación

1. Esta Directiva resulta de aplicación cuando los contratos de suministro de bienes, de servicios o de contenidos digitales se concluyen entre un prestador y un cliente con la ayuda de una plataforma electrónica de intermediación.
2. Esta Directiva no se aplicará a:
  - (a) plataformas operadas en el ejercicio de la autoridad pública,
  - (b) plataformas en las que se concluyan contratos de prestación de servicios financieros entre el prestador y el cliente,
  - (c) (otras excepciones).
3. Esta Directiva no afecta a las normas generales sobre contratos, y, en particular, a las normas sobre formación, validez, ilegalidad o efectos de un contrato, en la medida que los aspectos generales del Derecho de Contratos no están regulados en esta Directiva.

#### Artículo 2: Definiciones

A los efectos de la presente Directiva, se entenderá por:

- (a) “plataforma” un servicio de la sociedad de la información (accesible a través de internet u otros medios electrónicos similares) que permite a los clientes concluir contratos con el proveedor de suministro de bienes, servicios o contenidos digitales. No incluye servicios que únicamente identifiquen a los prestadores relevantes y que se limiten a dirigir a los clientes a las websites de los prestadores o su dirección de contacto.
- (b) “operador de la plataforma” (operador) todo empresario/comerciante que opera una plataforma electrónica
- (c) “cliente” toda persona física o jurídica que utiliza una plataforma electrónica para la obtención de bienes, servicios o contenidos digitales
- (d) “prestador” toda persona natural o jurídica que utiliza una plataforma electrónica para la comercialización de bienes, servicios o contenidos digitales;
- (e) “contrato prestador-cliente”, el contrato en virtud del cual se suministran los bienes, los servicios o los contenidos digitales por el prestador al cliente a cambio del pago del precio (OP: o frente a una contraprestación que puede incluir la disposición de datos personales);
- (f) “contrato plataforma-cliente” el contrato concluido entre el operador de la plataforma y el cliente para la utilización de la plataforma electrónica;
- (g) “contrato plataforma-prestador”, el contrato concluido entre el operador de la plataforma y el prestado para la utilización de la plataforma electrónica;

(h) “consumidor” toda persona natural toda persona física que, en contratos regulados por la presente Directiva, actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresa, oficio o profesión;

(i) “comerciante” toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe, incluso a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresa, oficio o profesión en relación con contratos regulados por la presente Directiva;

(j) “usuario de la plataforma” o “usuario”, todo prestador o cliente que utiliza la plataforma electrónica;

(k) “sistema reputacional de revisión o de evaluación” todo mecanismo electrónico para la clasificación, evaluación o revisión de prestadores, clientes, bienes, servicios o contenidos digitales.

### **Artículo 3: Nivel de armonización**

Los Estados Miembro no deben mantener o introducir en sus Derechos nacionales disposiciones contrarias a lo establecido en esta Directiva, en particular, disposiciones que proporcionen un nivel de protección diferente a los prestadores o los clientes (OP: salvo que se disponga otra cosa en esta Directiva).

### **Artículo 4: Relación con otras normas de la Unión Europea**

1. Los requisitos establecidos en esta Directiva se añaden a los requisitos contenidos, en particular, en la Directiva 2005/29/EC, el Reglamento (UE) 2016/679, la Directiva 2011/83/UE, la Directiva 2006/123/EC, la Directiva 2015/2366/UE y la Directiva 2000/31/EC.

2. Si cualquiera de las disposiciones de esta Directiva entra en conflicto con una disposición de cualquier normativa de la Unión Europea que regule sectores específicos, prevalecerá la normativa específica y se aplicará a tales sectores específicos.

## **Capítulo II: Disposiciones generales**

### **Artículo 5: Información**

La información que deba proporcionarse de conformidad con la presente Directiva debe ser clara y transparente<sup>1</sup>.

### **Artículo 6: Transparencia de los listados (*listings*, clasificaciones)<sup>2</sup>**

Si la posición del prestador en el listado o clasificación ofrecidos por la plataforma electrónica depende de alguna de las circunstancias siguientes, se deberá informar al cliente de tal circunstancia:

(a) Que el prestador pague por un mejor posicionamiento; o

---

<sup>1</sup> Comments to Article 5: ‘transparente’ is the direct and literal translation of ‘transparent’, however, it is an unusual descriptor to qualify how the provided information has to be. Considering similar provisions in the national measures transposing the Directive 2000/31 (Spanish Law 34/2002), it might be considered to replace ‘transparent’ in the Spanish version with ‘easy, direct, permanent, readily accessible, or visible’.

<sup>2</sup> Comments to Article 6. An immediate translation for ‘listings’ likely to capture the proper meaning is not easy to find. Two options have been considered: ‘listado’ (meaning simply a list) or ‘clasificaciones’ that implies a factor-based order.

(b) que existan vínculos societarios entre el prestador y el operador de la plataforma.

### **Artículo 7: Comunicación a través de la plataforma**

1. Si la plataforma electrónica pone a disposición medios de comunicación entre el cliente y el prestador para la conclusión o el cumplimiento de los contratos prestador-cliente, el operador deberá remitir sin demora injustificada (indebida)<sup>3</sup> tales comunicaciones.
2. En las comunicaciones entre un prestador y un cliente, la recepción de la comunicación (mensaje) en el sistema de información (de comunicación)<sup>4</sup> del operador de la plataforma se considerará como recepción del destinatario si el mensaje fue remitido por un consumidor, o por el cliente en un contrato entre empresarios.

### **Artículo 8: Sistemas reputacionales (o de revisión o evaluación)**

1. El operador de una plataforma que pone a disposición de los usuarios un sistema reputacional o de revisión debe informar sobre la forma de recogida, procesamiento y publicación de las calificaciones (ratings) y las revisiones (comentarios o reseñas).
2. Todo sistema reputacional debe cumplir los estándares de diligencia profesional.
3. Se presumirá que un sistema reputacional cumple los estándares de diligencia profesional si cumple:
  - (a) Los estándares nacionales voluntarios que transponen los estándares europeos, cuyas referencias se han publicado por la Comisión en el Boletín Oficial de la Unión Europea; o
  - (b) Los estándares establecidos en el párrafo 4 de esta disposición:
4. A los efectos de lo previsto en la letra b) del párrafo 3 anterior, los estándares de diligencia serán:
  - (a) Si el operador indica que las evaluaciones o comentarios provienen de clientes reales debe adoptar las medidas razonables y adecuadas para verificar que los comentarios se basan en una transacción (efectivamente) realizada/confirmada;
  - (b) Si una evaluación o reseña se ha solicitado a cambio de una contraprestación o beneficio de alguna naturaleza, esta situación debe indicarse.
  - (c) Si una evaluación es rechazada, el autor debe ser informada sin demora injustificada del rechazo y de las razones del mismo.
  - (d) Las evaluaciones deben publicarse sin demora injustificada.
  - (e) El orden en el que se presentan por defecto los comentarios y evaluaciones no debe ser engañoso. Los usuarios tendrán siempre la posibilidad de ver las evaluaciones en orden cronológico.

---

<sup>3</sup> Comments to Article 7.1. ‘Without undue delay’ may be translated as ‘unjustified’ or purely ‘undue’

<sup>4</sup> Comments to Article 7.2. Two alternatives to translate ‘communication’ where it is used in the provision to describe the transmitted message: either ‘comunicación’ (too repetitive in the provision) or ‘mensaje’ (message). There is no significant change in the meaning. Likewise, it has been suggested two options for ‘communication system’: the literal ‘sistema de comunicación’ and the alternative ‘sistema de información’ that would use the term utilized by the UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce.

(f) Si el sistema reputacional excluye evaluaciones o comentarios antiguos, los usuarios deben ser informados de esta eliminación. El periodo para la exclusión o eliminación de comentarios anteriores debe ser razonable y en ningún caso inferior a 12 meses.

(g) Si las evaluaciones se agregan o consolidan en una calificación global, debe indicarse el número total de evaluaciones sobre el que se basa la calificación.

(h) El operador debe poner a disposición un mecanismo gratuito de denuncia que permita a los usuarios presentar una notificación motivada si dudan de la autenticidad de la evaluación.

5. En caso de terminación del contrato plataforma-prestador o plataforma-cliente, el operador deberá facilitar la transferencia de las evaluaciones a otro sistema reputacional o de evaluación en un formato estructurado, legible, y comúnmente utilizado.

### **Artículo 9. Deber de protección a los usuarios**

Si el operador de la plataforma, que cuenta con evidencias creíbles de:

(a) Una conducta criminal del prestador o del cliente contra o en perjuicio de otro usuario,  
o

(b) Una conducta del prestador o del cliente susceptible de causar lesiones, violación de la privacidad, daño a bienes (OP: corporales), privación de libertad o vulneración de otros derechos de la otra parte,

no adoptara medidas adecuadas para proteger a los usuarios, el operador será responsable por los daños causados a los usuarios de la plataforma por tal motivo.

### **Artículo 10: Naturaleza imperativa**

Toda estipulación del contrato plataforma-cliente o del contrato plataforma-prestador que, en perjuicio del cliente o del prestador, excluya la aplicación de las normas nacionales adoptadas para la transposición de esta Directiva, las derogue o modifique sus efectos no tendrá efecto alguno.

## **Capítulo III: Deberes del operador de la plataforma frente al cliente**

### **Artículo 11: Deber de informar sobre el operador de la plataforma y sobre el prestador.**

1. El operador de la plataforma debe informar (o informará) al cliente (OP: con suficiente antelación) antes de la conclusión del contrato prestador-cliente que el contrato se concluye con el prestador y no con el operador de la plataforma

2. El operador de la plataforma se asegurará de que prestador informa al cliente de si actúa como comerciante en el ofrecimiento de los bienes, o la prestación de los servicios o contenidos digitales.

### **Artículo 12: Naturaleza imperativa en favor de los consumidores**

En las relaciones entre el operador de la plataforma y un consumidor, las partes no podrán excluir la aplicación de aquellas disposiciones o medidas nacionales que transpongan las disposiciones de este Capítulo, ni derogarlas o variar sus efectos, en detrimento del consumidor.

## **Capítulo IV: Deberes del operador de la plataforma frente al prestador**

### **Artículo 13: Deber de información sobre la plataforma**

Antes de la conclusión del contrato plataforma-prestador, el operador de la plataforma tiene el deber de informar al prestador de:

- (a) que el prestador suministrará los bienes, servicios o contenidos digitales en virtud de contratos concluidos con los clientes y no con el operador de la plataforma;
- b) el precio que deberá abonar al operador por la utilización de la plataforma y la forma de cálculo;
- (c) el método de pago que el operador de la plataforma pone a disposición para el cumplimiento de los contratos prestador-cliente;
- (d) los métodos de comunicación disponibles entre el prestador y sus clientes;
- (e) Si el operador de la plataforma selecciona clientes para el prestador y si el prestador tiene el derecho a rechazar un cliente propuesto por el operador (OP: un contrato prestador-cliente propuesto por el operador).

### **Artículo 14: Deber de poner a disposición medios para informar a los clientes**

El operador de la plataforma pondrá a disposición del prestador medios para que pueda cumplir con sus deberes de información al cliente.

### **Artículo 15: Naturaleza imperativa de las normas**

Las partes no podrán excluir ni desviarse de las disposiciones del Capítulo 4 en detrimento del prestador.

## **Capítulo V: Responsabilidad del operador de la plataforma**

### **Artículo 16: Reglas generales**

1. Un operador de una plataforma que se presente a los clientes y prestadores, de forma manifiesta, como un intermediario no será responsable del incumplimiento<sup>5</sup> de un contrato prestador-cliente.
2. Además de toda responsabilidad del operador de la plataforma derivada de los contratos plataforma-prestador o plataforma-cliente, el operador será responsable:
  - (a) Frente a los clientes por no retirar información engañosa proporcionada por los prestadores de conformidad con el Artículo 17;
  - (b) Frente a los clientes que confíen razonablemente en la influencia predominante (dominante, significativa)<sup>6</sup> del operador sobre los prestadores de acuerdo con el Artículo 18;
  - (c) Frente a los clientes o los prestadores por cualquier declaración (manifestación) engañosa realizada por el operador de la plataforma, de acuerdo con el Artículo 19;
  - (d) Frente a los clientes o los prestadores por las garantías prestadas en virtud del Artículo 20.

---

<sup>5</sup> Comments to Article 16.1 ‘Incumplimiento’ for ‘non-performance’ include essential breach, delayed fulfilment, partial breach or defective performance.

<sup>6</sup> Comments to Article 16.2. ‘Influencia predominante’ in the direct translation sounds unusual. Thus, it has been proposed ‘dominant influence’ or more precisely ‘significant influence’ in Spanish for the Spanish version.

### **Artículo 17: Obligación de retirar información engañosa proporcionada por los prestadores**

1. Si un prestador proporciona información engañosa a través de la plataforma, de la que ha tenido conocimiento por una notificación o denuncia, el operador será responsable de los daños causados por la información engañosa a menos que adopte las medidas adecuadas para retirar o rectificar la información engañosa.

2. Si el operador de la plataforma emplea un sistema reputación o de evaluación para rectificar información engañosa proporcionada por el prestador, corresponde al operador la carga de prueba de que la información engañosa proporcionada por el prestador ha sido corregida eficazmente a través del sistema de evaluación.

3. Cuando resulte de aplicación el Artículo 18, el operador de la plataforma no podrá emplear un sistema reputacional o de evaluación para liberarse de su deber conforme al apartado 1 de este artículo.

### **Artículo 18: Responsabilidad del operador de la plataforma por el incumplimiento de los prestadores**

1. Si el cliente puede confiar razonablemente en que el operador ejerce una influencia dominante (prominente, significativa) sobre el prestador, el operador será conjuntamente responsable con el prestador por el incumplimiento del contrato prestador-cliente.

2. Para determinar si el cliente puede confiar razonablemente en la influencia dominante del operador de la plataforma sobre el prestador, se deberán tomar en consideración, en particular, los siguientes factores:

- (a) El contrato prestador-cliente se concluye exclusivamente a través de la plataforma;
- (b) El operador de la plataforma puede retener (recibir) pagos realizados por los clientes en el marco de los contratos prestador-cliente;
- (c) Las condiciones del contrato prestador-cliente están determinados esencialmente por el operador de la plataforma;
- (d) El precio que debe pagar el cliente se determinar por el operador de la plataforma;
- (e) El operador de la plataforma presenta a los prestadores bajo una imagen uniforme o una marca;
- (f) La actividad publicitaria está centrada en el operador de la plataforma y no en los prestadores;
- (g) (OP: El operador de la plataforma se compromete a supervisar la conducta de los prestadores).

### **Artículos 19: Declaraciones engañosas realizadas por el operador de la plataforma**

1. Si el operador de la plataforma realiza declaraciones engañosas sobre los prestadores o sobre los bienes, los servicios o los contenidos digitales ofrecidos por los prestadores, el operador será responsable por el daño que tal información engañosa haya causado a los clientes.

2. Si el operador de la plataforma realiza declaraciones engañosas sobre los clientes, el operador será responsable por el daño que tal información engañosa haya causado a los prestadores.

#### **Artículo 20: Garantías**

El operador de la plataforma será responsable por cualquier garantía que ofrezca sobre los prestadores o los clientes, o sobre los bienes, servicios o contenidos digitales suministrados por los prestadores.

#### **Artículo 21: Naturaleza imperativa**

Las partes no podrán excluir, derogar o modificar, en detrimento del usuario de la plataforma, los derechos reconocidos a los usuarios de la plataforma por las medidas nacionales de transposición de las disposiciones de este Capítulo. (OP: Esta disposición no será aplicable a operadores de una plataforma que exclusivamente admitan como usuarios de las plataformas a empresarios).

### **Capítulo VI: Reparación**

#### **Artículo 22: Derecho de resarcimiento**

1. El operador de una plataforma que sea responsable frente al cliente en virtud de los Artículos 17 o 18 por:

- (a) declaraciones engañosas del prestador; o
- (b) el incumplimiento del contrato prestador-cliente por el prestador, tiene derecho a ser indemnizado por el prestador.

2. Todo prestador que sea responsable frente al cliente por declaraciones engañosas realizadas por el operador de la plataforma tiene el derecho a ser indemnizado por el operador.

#### **Artículo 23: Naturaleza imperativa**

Las partes no podrán excluir, derogar o modificar, en detrimento del prestador, las medidas nacionales de transposición de las disposiciones de este Capítulo.

### **Capítulo VII: Disposiciones finales**

#### **Artículo 24: Ley aplicable**

1. Las medidas nacionales de transposición por un Estado Miembro de las disposiciones del Capítulo II se aplicarán a las plataformas que operen en el mercado interno y que estén operadas (gestionadas) por operadores que tengan su residencia habitual en ese Estado. Las plataformas gestionadas por operadores que no tengan su residencia habitual en un Estado Miembro quedarán sujetas a las medidas nacionales de transposición de las disposiciones del Capítulo II del Estado Miembro donde se sitúan, o pudieran situarse, los intereses de prestadores o clientes afectados.

2. Las medidas nacionales de transposición de las disposiciones de los Capítulos III a V de un Estado Miembro se aplican a los contratos plataforma-cliente y plataforma-prestador que estén sujetos a la ley de dicho Estado. El Artículo 12 del Reglamento (CE) 864/2007 se aplicará como corresponda.

3. Las medidas nacionales de transposición de las disposiciones del Capítulo VI de un Estado Miembro se aplican a los contratos plataforma-cliente y plataforma-prestador cuando, de conformidad con el Artículo 15 del Reglamento (CE) 593/2008, estén sujetos a la ley de dicho Estado.

4. Independientemente de su condición o no de consumidores, los clientes no pueden resultar privados de la protección que les confiere esta Directiva mediante la elección de ley de un Estado que no se Miembro de la Unión Europea. Esta disposición no será de aplicación a los operadores de plataformas que admitan exclusivamente empresarios como clientes.

### **Artículo 25: Cumplimiento**

1. Los Estados Miembro asegurarán los medios efectivos y adecuados para el cumplimiento de esta Directiva.

2. Los medios referidos en el párrafo 1 anterior incluirán disposiciones en virtud de las cuales cualquiera de los siguientes organismos, según determine la ley nacional, podrán ejercitar ante los órganos jurisdiccionales o administrativos competentes las acciones que correspondan para asegurar que las disposiciones de transposición de esta Directiva se aplican:

(a) Los organismos públicos o sus representantes:

(b) Las organizaciones de consumidores y usuarios con interés legítimo para proteger a los consumidores;

(c) Las organizaciones profesionales con interés legítimo para ejercer la acción.

### **Artículo 26: Sanciones**

1. Los Estados Miembros establecerán las sanciones aplicables en caso de incumplimiento (o infracción) de las disposiciones adoptadas de acuerdo con esta Directiva y tomarán las medidas necesarias para asegurar su cumplimiento. Las sanciones adoptadas deben ser efectivas, proporcionadas y disuasorias.

2. Los Estados Miembro notificarán a la Comisión tales disposiciones no más tarde de ... e informarán sin retraso de cualquier modificación ulterior de las mismas.

### **Artículo 27: Transposición**

1. Los Estados Miembro adoptarán y publicarán, no más tarde de..., las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas necesarias para el cumplimiento de esta Directiva. Los Estados Miembros comunicarán a la Comisión el contenido de tales medidas e informarán de cualquier modificación ulterior sin retraso. Tales medidas serán efectivas a partir de...(a los 6 meses de la fecha de la adopción y publicación). Las medidas que adopten los Estados Miembro deberán contener una referencia a esta Directiva o venir acompañados de tal



referencia en el momento de la publicación oficial. Serán los Estados Miembro los que determinar cómo se hará constar tal referencia.

2. Las disposiciones de esta Directiva se aplican a los contratos a partir de ... (o transcurridos 6 meses desde la fecha de adopción y publicación indicada en el apartado 1 anterior), independientemente de que su fecha de conclusión sea previa o posterior a tal fecha.

**Artículo 28: Entrada en vigor**

Esta Directiva entrará en vigor transcurridos veinte días desde su publicación en el Boletín Oficial de la Unión Europea

**Artículo 29: Destinatarios**

Los Estados Miembros son los destinatarios de esta Directiva.