

GUÍA DE AYUDA AL USUARIO DEL REGLAMENTO DE SERVICIOS DIGITALES

¿Qué implica para mí el Reglamento de Servicios Digitales?

Las decisiones de las plataformas de redes sociales tienen efectos reales en la vida de las personas. Cada día recibimos mensajes de personas a las que se les ha bloqueado el acceso a sus perfiles, lo que les impide acceder a sus contactos, fotos y recuerdos más preciados. Nos llegan comentarios de personas cuyas cuentas empresariales han sido suspendidas, lo que les priva de ingresos. Y recibimos testimonios de miembros de comunidades que han sido objeto de odio y acoso en redes sociales.

Estas personas y comunidades querían tener más control sobre su vida en Internet y que las plataformas rindieran cuentas sobre sus decisiones de forma más transparente. Parte de la respuesta de la UE fue la Ley de Servicios Digitales (RSD), una normativa histórica diseñada para ayudar a los ciudadanos a defender sus intereses frente a las plataformas online.

Con [más de 60.000 palabras](#), el RSD no es precisamente una lectura ligera. Pero, más allá de la jerga jurídica, se esconden nuevos derechos importantes que permiten a los ciudadanos de la UE impugnar las decisiones de las plataformas online.

Entre ellos se incluyen el derecho a recurrir las decisiones sobre contenidos ante las propias plataformas, el derecho a impugnar dichas decisiones ante organismos independientes de resolución de controversias y el derecho a presentar reclamaciones ante los organismos reguladores nacionales.

Es importante señalar que el cumplimiento del RSD no es opcional. Las plataformas de redes sociales deben cumplir la normativa o se enfrentarán a multas considerables.

En esta **Guía de ayuda al usuario del RSD** se exponen tres maneras de ejercitar los derechos que le confiere el RSD. Para cada uno, explicamos por qué es importante y cómo puede utilizar este derecho en términos prácticos. Sabemos que elegir entre todas estas opciones puede resultar abrumador, por lo que hemos incluido enlaces a recursos que pueden ayudarle.

Tres acciones que se pueden llevar a cabo en virtud del RSD cuando no se está de acuerdo con una decisión adoptada por una plataforma de redes sociales:



Recurrir la decisión ante la plataforma (RSD, artículo 20)



Impugnar la decisión ante un órgano independiente de resolución de controversias, como Appeals Centre Europe (RSD, artículo 21)



Presentar una reclamación a la autoridad reguladora nacional (RSD, artículo 53)

Opción 1: Recurrir la decisión ante la plataforma de redes sociales (artículo 20)

¿Por qué es importante?

A diario, las plataformas online cometen errores al aplicar sus propias normas. Por eso es importante que los ciudadanos puedan pedir a las plataformas que revisen su decisión si creen que se han equivocado.

Según el artículo 20 del RSD, los usuarios deben poder presentar reclamaciones gratuitas contra las decisiones adoptadas por las plataformas online (incluidas las redes sociales) en los últimos seis meses. La plataforma debe revisar el recurso del usuario e informarle del resultado dentro de los plazos establecidos. Aunque esta opción ya existía antes del RSD, su inclusión en la legislación vinculante otorga nuevos derechos a los ciudadanos de la UE.

Recuerde: también puede acudir a un órgano de resolución de controversias (opción 2) si no está satisfecho/a con la decisión de la plataforma después de haber recurrido.

¿Cómo puedo utilizarla?

El proceso de reclamación depende en gran medida de la plataforma con la que esté tratando y de lo que hayan hecho (suspender su cuenta, eliminar contenidos, etc.).

Para reclamar las suspensiones de cuentas:

- **Acceda a** su cuenta suspendida en la red social en cuestión.
- En la mayoría de las plataformas debería ver un mensaje que dice que su cuenta ha sido suspendida, con la opción de reclamar la decisión.
- También puede recibir un correo electrónico con información sobre cómo reclamar.

Enlaces útiles

- [«Recuperar una cuenta»](#) (Centro de Ayuda de Facebook)
- [«Recuperación de cuenta e inicio de sesión»](#) (Centro de Ayuda de Instagram)
- [«Seguridad de la cuenta: cómo ponerse en contacto con TikTok en relación con las cuentas bloqueadas»](#) (Soporte de TikTok)
- [«Cancelaciones de canales o cuentas»](#) (Ayuda de YouTube)

Para reclamar la eliminación de contenidos:

- En **Facebook** o **Instagram**, localice el mensaje que le enviaron cuando eliminaron su contenido. Puede encontrarlo en notificaciones, [Estado de perfil](#) o [Estado de cuenta](#). A continuación, puede reclamar.
- En **TikTok**, haz clic en «Bandeja de entrada» en la parte inferior de su pantalla para encontrar el mensaje sobre la eliminación de su contenido. Toque sobre la notificación de eliminación de su publicación. A continuación, puede reclamar.
- En **YouTube**, acceda a [YouTube Studio](#), seleccione «Contenido» en el menú de la izquierda y vaya al vídeo sobre el que quiera presentar la reclamación. En la columna de restricciones, pase el ratón por encima del tipo de restricción y haga clic en «Reclamar».

Opción 1: Recurrir la decisión ante la plataforma de redes sociales (artículo 20)

Enlaces útiles

- [«Creo que Facebook no debería haber eliminado mi publicación»](#) (Centro de Ayuda de Facebook)
- [«¿Qué hacer si cree que Instagram no debería haber eliminado su publicación?»](#) (Centro de Ayuda de Instagram)
- [«Seguridad de la cuenta: cómo ponerse en contacto con TikTok en relación con publicaciones eliminadas»](#) (Soporte de TikTok)
- [«Recurrir una sanción por incumplimiento de las normas de la comunidad o la eliminación de un vídeo»](#) (Ayuda de YouTube)

Para denunciar los contenidos que infringen las políticas vigentes en redes sociales:

- En **Facebook** o **Instagram**, haga clic en los tres puntos situados junto al contenido. Haga clic en «Denunciar publicación/foto/vídeo» y seleccione un motivo.
- En **TikTok**, toque sobre el botón «Compartir» junto al contenido (o mantenga pulsado el contenido), seleccione «Denunciar» y elija un motivo.
- En **YouTube**, haga clic en los tres puntos situados bajo el vídeo, pulse «Denunciar» y seleccione un motivo.

Enlaces útiles

- [«Denunciar contenidos en Facebook»](#) (Centro de Ayuda de Facebook)
- [«Realizar una denuncia en Instagram»](#) (Centro de Ayuda de Instagram)
- [«Denunciar una publicación»](#) (Soporte de TikTok)
- [«Denunciar vídeos, canales y demás contenidos inapropiados en YouTube»](#) (Ayuda de YouTube)

¿Qué puedo hacer si una plataforma no ha tramitado mi recurso interno o si no estoy de acuerdo con su decisión?

Si una plataforma no ha tramitado su recurso interno, o si simplemente no está de acuerdo con su decisión, puede:

- Iniciar una disputa en virtud del artículo 21 (Opción 2)
- Presentar una reclamación a su regulador nacional en virtud del artículo 53 del RSD (Opción 3).

Opción 2: Impugnar la decisión ante un órgano de resolución de controversias (artículo 21)

¿Por qué es importante?

Hasta hace poco, las únicas opciones eran pedir a la red social que revisara su decisión o llevar el asunto a los tribunales. Sin embargo, el RSD ha creado una nueva opción para los ciudadanos de toda la UE.

En virtud del artículo 21 del RSD, los usuarios tienen derecho a impugnar las decisiones de las plataformas online ante un órgano certificado de resolución de controversias, como Appeals Centre. Estos órganos son independientes de las plataformas, gratuitos (o de bajo coste) para el usuario y garantizan la revisión humana.

Aunque las decisiones de los órganos de resolución de controversias no son vinculantes, las plataformas online están obligadas por el RSD a colaborar con ellos de buena fe. Los [datos que publican estos órganos](#) también pueden ayudar a revelar problemas subyacentes en la forma en que las plataformas moderan los contenidos.

Recuerde: aunque no es obligatorio recurrir a la plataforma antes de acudir a Appeals Centre, le recomendamos que lo haga, ya que puede llevar a la plataforma a revocar su decisión original.

¿Cómo puedo utilizarla?

Presentar una disputa a Appeals Centre Europe

- Si se encuentra en la UE y su contenido o cuenta han sido eliminados, o si ha visto contenido perjudicial que incumple las normas y que sigue publicado, puede [presentar una disputa a Appeals Centre Europe](#).
- Actualmente abarcamos Facebook, Instagram, TikTok, YouTube, Pinterest y Threads. Aunque el contenido objeto de su disputa puede estar redactado en la mayoría de los idiomas hablados en la UE, deberá rellenar nuestros formularios en inglés, neerlandés, francés, alemán, italiano, polaco o español.

Para presentar una disputa:

- [Cree una cuenta](#) en nuestra web.
- Inicie su disputa y envíe la información necesaria.
- Nuestro equipo de expertos revisa cuidadosamente su caso.
- Nuestro objetivo es tomar una decisión en un plazo máximo de 90 días.
- Le remitimos nuestra decisión a usted y a la plataforma. A continuación, decidirán si revocan su resolución original.

Opción 2: Impugnar la decisión ante un órgano de resolución de controversias (artículo 21)

Appeals Centre dice que no puede ayudarme. ¿Qué puedo hacer ahora?

¿Qué puedo hacer si Appeals Centre dice que mi disputa trasciende su alcance actual?

Ampliamos constantemente nuestro alcance a nuevas plataformas y ámbitos de políticas. Puede consultar la lista actual de áreas que cubrimos [aquí](#). Si no cubrimos la plataforma o los ámbitos de políticas relacionados con su litigio, puede consultar la [lista de órganos de resolución de controversias de la Comisión Europea](#) para ver si otro órgano puede ayudarle.

¿Qué puedo hacer si una plataforma no se ha comprometido adecuadamente con el proceso de disputa?

Si cree que una plataforma online no ha actuado de buena fe en la resolución de su controversia, **puede presentar una reclamación a su regulador nacional en virtud del artículo 53 del RSD.**

Opción 3: Presentar una reclamación a la autoridad reguladora nacional (artículo 53)

¿Por qué es importante?

Los reguladores nacionales, denominados Coordinadores de Servicios Digitales (CSD), son responsables de aplicar el RSD en cada país de la UE. Para ello, deben saber si las plataformas online cumplen sus obligaciones. [La Comisión Europea ha afirmado](#) que las quejas presentadas por particulares constituirán una contribución esencial para la aplicación efectiva del RSD.

Si se encuentra en la UE y cree que una empresa de redes sociales no cumple el RSD, puede presentar una queja ante su regulador nacional (véase la lista más abajo). Durante este proceso, tanto usted como la plataforma tienen derecho a recibir información sobre su queja.

¿Cómo puedo utilizarla?

- Determinar qué [parte del RSD](#) cree que incumple la plataforma online.
- Busque su regulador nacional (Coordinador de Servicios Digitales) en [esta lista](#).
- Busque su formulario de quejas o sus datos de contacto y envíeles un mensaje.

Conclusión

Para hacer uso de sus derechos, debe conocerlos. Esperamos que esta **Guía de ayuda al usuario del Reglamento de Servicios Digitales** le haya ayudado a comprender estos nuevos derechos y cómo puede utilizarlos.

Al ejercer sus derechos en virtud del Reglamento de Servicios Digitales, está contribuyendo a crear espacios online más transparentes y a dar forma a la puesta en práctica de esta ley histórica de la UE.

¿Qué puedo hacer a continuación?

01

Presentar una disputa a Appeals Centre Europe y obtener una revisión gratuita e independiente.

02

Compartir esta guía en redes sociales para que otras personas de la UE conozcan sus derechos.

03

Escribir a su regulador nacional si cree que las plataformas no cumplen el Reglamento de Servicios Digitales.

Téngase en cuenta lo siguiente: esta guía es meramente informativa y no constituye asesoramiento jurídico. Para obtener información detallada y actualizada sobre cómo recurrir las decisiones de las plataformas, consulte la página de ayuda de cada plataforma.