

Informe de Transparencia de Appeals Centre Europe

abril de 2025 - marzo de 2026

¿Qué es Appeals Centre Europe?

Quiénes somos

- Appeals Centre Europe es un organismo independiente de resolución extrajudicial de litigios certificado en virtud del artículo 21 de la Ley de Servicios Digitales (LSD) de la UE. Permite a las personas y organizaciones de la UE impugnar las decisiones de las plataformas de redes sociales.
- Actualmente abarcamos **Facebook, Instagram, Pinterest, Threads, TikTok y YouTube**.
- Durante el periodo cubierto por este informe (abril de 2025 – marzo de 2026), aceptamos litigios sobre:
 - **Contenido que se ha eliminado** en los últimos seis meses.
 - **Páginas o grupos que se han eliminado** en los últimos seis meses.
 - Infracciones potenciales **de contenido que se ha mantenido**.
 - **Cuentas que se han suspendido** en los últimos seis meses.
- Desde marzo de 2026, también hemos comenzado a aceptar litigios sobre:
 - **Contenido o cuentas que se han restringido** (como la incorporación de una pantalla de advertencia o la reducción de visibilidad de contenido) en los últimos seis meses.
- Si bien el **contenido puede estar en la mayoría de los idiomas que se hablan en la UE**, es necesario completar nuestros formularios en neerlandés, inglés, francés, alemán, italiano, polaco o español.
- Existen **ciertas políticas que están fuera de nuestro alcance**, lo que significa que no podemos aceptar litigios en dichos ámbitos; los cuales incluyen: suplantación de identidad, cuentas pirateadas, derechos de autor y material de abuso sexual infantil.
- Seguimos **ampliando nuestros servicios y añadiremos nuevas políticas, plataformas e idiomas** con el tiempo.

Para impugnar una decisión de una plataforma de redes sociales, envíe un litigio a:

www.appealscentre.eu/es

Qué hacemos

A continuación, le explicamos qué sucede cuando alguien nos envía un litigio:

- 1. Presentación de un litigio:** Un usuario de redes sociales en la UE visita www.appealscentre.eu/es. Después de crear una cuenta, completa un breve formulario que nos proporciona todos los detalles sobre su caso. Presentar un litigio es gratuito.
- 2. Comprobación de aptitud:** Comprobamos si el litigio está dentro de nuestro alcance (un caso «apto») o si se trata de un ámbito que no cubrimos (un caso «no apto»). Si se trata de un ámbito que no cubrimos (como contenido ilegal, suplantación de identidad o cuentas pirateadas) o no hemos recibido suficiente información del usuario, le enviamos un mensaje para decirle que no podemos continuar con su caso.
- 3. Contenido de la solicitud:** A continuación, nos ponemos en contacto con la plataforma de redes sociales correspondiente para solicitar el contenido relacionado con el litigio. Este podría ser el contenido que han eliminado, el contenido potencialmente dañino que han mantenido, el último elemento de contenido que causó la suspensión de la cuenta de alguien u otra información pertinente a un litigio. Si no recibimos el contenido en un plazo de 30 días para litigios en los que una plataforma haya mantenido contenido que cause potencialmente una infracción, podemos utilizar el hipervínculo proporcionado por el usuario para revisar el contenido en cuestión y tomar una decisión. Para todos los tipos de litigio, si no recibimos el contenido en esos 30 días, podemos tomar una «decisión por defecto» a favor del usuario.
- 4. Toma de una decisión:** Nuestro equipo de expertos revisa el contenido y toma una decisión independiente sobre si la decisión de la plataforma fue coherente con sus propias políticas, incluidas las normas o excepciones que la plataforma aplica a tales políticas con referencia a los derechos humanos. Decidimos si no estamos de acuerdo con la plataforma («revocamos» su decisión) o si estamos de acuerdo con la plataforma («ratificamos» su decisión). Enviamos un mensaje al usuario y a la plataforma para informarles de nuestra decisión. Si bien nuestras decisiones no son vinculantes, y depende de las plataformas si las implementan o no, deben actuar de buena fe. Estamos presionando a las plataformas para que nos informen constantemente, tanto al usuario como a nosotros, sobre si han implementado nuestras decisiones.

Para obtener más información sobre los derechos que le otorga la LSD en nuestra Guía de ayuda al usuario, haga clic [aquí](#).

Introducción

Dieciocho meses después de aceptar nuestros primeros litigios, nuestro segundo Informe de Transparencia muestra la acuciante y creciente necesidad de una revisión independiente de las decisiones de las plataformas de redes sociales.

Durante los 12 meses incluidos por este informe (abril de 2025 – marzo de 2026),¹ recibimos más de 24 000 litigios de personas y organizaciones de toda la UE. Más de la mitad de estos eran litigios aptos, lo que significa que se situaban dentro de nuestro alcance certificado e incluían información suficiente para que las procesáramos.² Constatamos un claro aumento en los litigios: recibimos nueve veces más casos aptos en marzo de 2026 que en abril de 2025.

Cuando pudimos revisar el contenido en cuestión, no estuvimos de acuerdo con la decisión de la plataforma el 59 % de las veces de media. Tanto en los casos de contenido eliminado (en los que revocamos la decisión de la plataforma en el 52 % de los casos) como en los casos de contenido potencialmente dañino que se había mantenido (en los que revocamos la decisión de la plataforma en el 63 % de los casos), decidimos a favor del usuario más de la mitad de las veces. Esto demuestra la importancia de los organismos de resolución de litigios para ayudar a los usuarios a impugnar las decisiones de las plataformas de eliminar su contenido y de dejar contenido dañino en las redes sociales.



“Nuestras decisiones están empezando a revelar patrones de problemas prominentes y recurrentes en la forma en que las plataformas de redes sociales moderan el contenido.”

Nuestras decisiones están empezando a revelar patrones de problemas prominentes y recurrentes en la forma en que las plataformas de redes sociales moderan el contenido. Por ejemplo, en el 70 % de los casos en los que las plataformas dejaron contenido después de que se denunciara como discurso de odio, no estuvimos de acuerdo con la plataforma. Estos incluían casos de contenido de odio dirigido a personas gitanas, migrantes, comunidades LGBTQI+ y minorías religiosas. En alrededor de dos tercios (65 %) de los casos en los que las plataformas eliminaron contenido por violar su política de bienes y servicios restringidos, tampoco estuvimos de acuerdo con su decisión.

¹Este periodo (abril de 2025 – marzo de 2026) se superpone con el periodo que abarca nuestro [último Informe de Transparencia](#) (noviembre de 2024 – agosto de 2025), ya que queríamos que este informe ofreciera un año completo de datos.

² Para obtener más información sobre el alcance de Appeals Centre, [lea nuestro Reglamento](#).

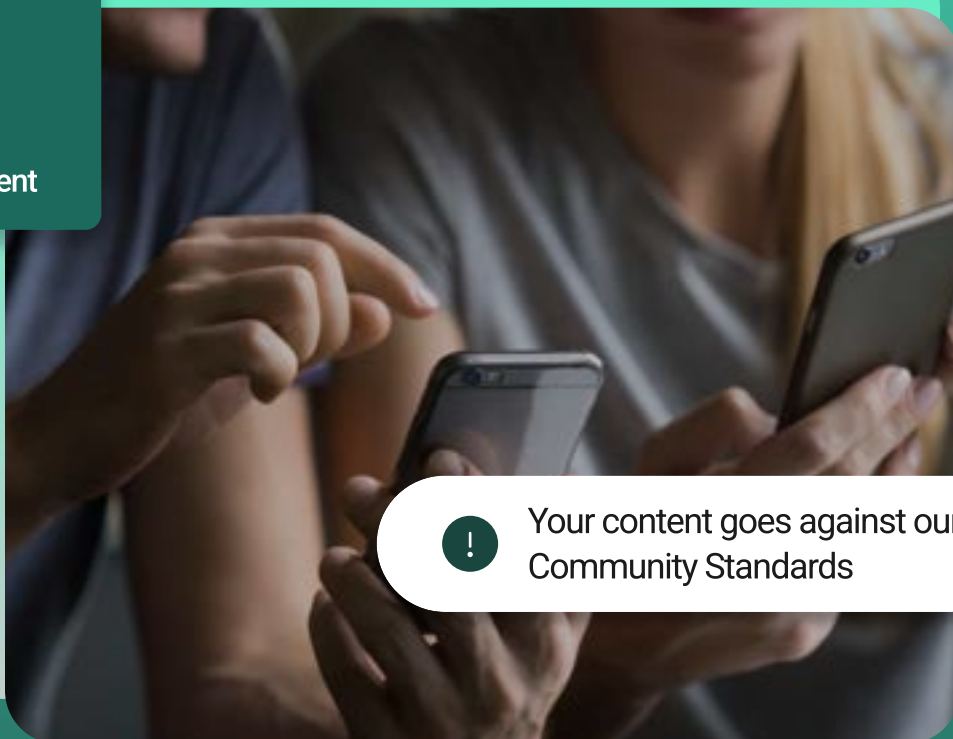
Si bien nuestro trabajo está comenzando a ayudar a identificar patrones que apuntan a una implementación defectuosa de las políticas de las plataformas, aún quedan por delante desafíos hasta lograr que la resolución extrajudicial de litigios sea más eficiente y efectiva. Lamentablemente, el porcentaje de casos en los que recibimos contenido de las plataformas se ha estancado. En la gran mayoría de los casos relacionados con suspensiones de cuentas, las plataformas no pueden o no quieren proporcionar el contenido que nos permite revisar de forma independiente sus decisiones.

Esto está provocando actualmente un gran número de decisiones por defecto, en las que una plataforma no proporciona el contenido para un caso apto y tomamos una decisión procesal a favor del usuario. Cada semana, recibimos mensajes de usuarios frustrados que sienten, de manera comprensible, que este proceso no ha cumplido con sus expectativas. Para que esta situación cambie, las plataformas deben enviarnos el contenido y asegurarse de que los usuarios de la UE puedan impugnar las decisiones de suspensión de cuentas en virtud de la LSD.

A través de la colaboración con las plataformas, los reguladores nacionales, la Comisión Europea y, por supuesto, los propios usuarios, buscamos garantizar que la resolución de litigios funcione para las personas y organizaciones de la UE.



We removed your content



Your content goes against our
Community Standards

Resumen ejecutivo

Desde abril de 2025 hasta marzo de 2026, Appeals Centre Europe:

- Recibió **más de 24 000 litigios** de personas y organizaciones en la UE que impugnaban las decisiones de las plataformas de redes sociales
- De media, se trata de un litigio **cada 22 minutos**

Más de 12 000 de estos litigios se situaban dentro de nuestro alcance

A finales de marzo de 2026, habíamos tomado **más de 10 000 decisiones** sobre estos litigios aptos:

- En las casi **3000 decisiones** en las **que pudimos revisar el contenido**, no estuvimos de **acuerdo con la decisión de la plataforma el 59 % de las veces**
- En **más de 7000 decisiones** (principalmente cuando los usuarios impugnaron las suspensiones de cuentas), no recibimos el contenido de la plataforma y **tomamos una decisión por defecto a favor del usuario**

No estuvimos de acuerdo con las decisiones de las plataformas en:

- **el 75 %** de los casos en los que las plataformas **dejaron contenido** después de que se denunciara por infringir sus normas sobre **violencia y delincuencia**
- **el 70 %** de los casos en los que las plataformas **dejaron contenido** después de que se denunciara por infringir sus normas sobre **discurso de odio**
- **el 65 %** de los casos en que las plataformas **eliminaron contenido** por infringir sus normas sobre **bienes y servicios restringidos**

Los 5 países que presentaron más litigios aptos
(cantidad total) fueron:

1. Francia
2. Bélgica
3. Italia
4. España
5. Alemania

Los 5 países que presentaron más litigios aptos (per
cápita) fueron:

1. Bélgica
2. Lituania
3. Chipre
4. Malta
5. Eslovaquia

Las 5 principales áreas en materia de políticas
impugnadas Appeals Centre fueron:

1. Conducta y discurso de odio
2. Políticas de cuenta
3. Actividad sexual y desnudos de adultos
4. Desinformación
5. Fraude y estafas

Desde abril de 2025 hasta marzo de 2026:

Recibimos **nueve veces más litigios aptos** en marzo de 2026 que en abril de 2025.

Ampliamos nuestros servicios a **Instagram, Threads, Pinterest** y **suspensiones de cuenta**

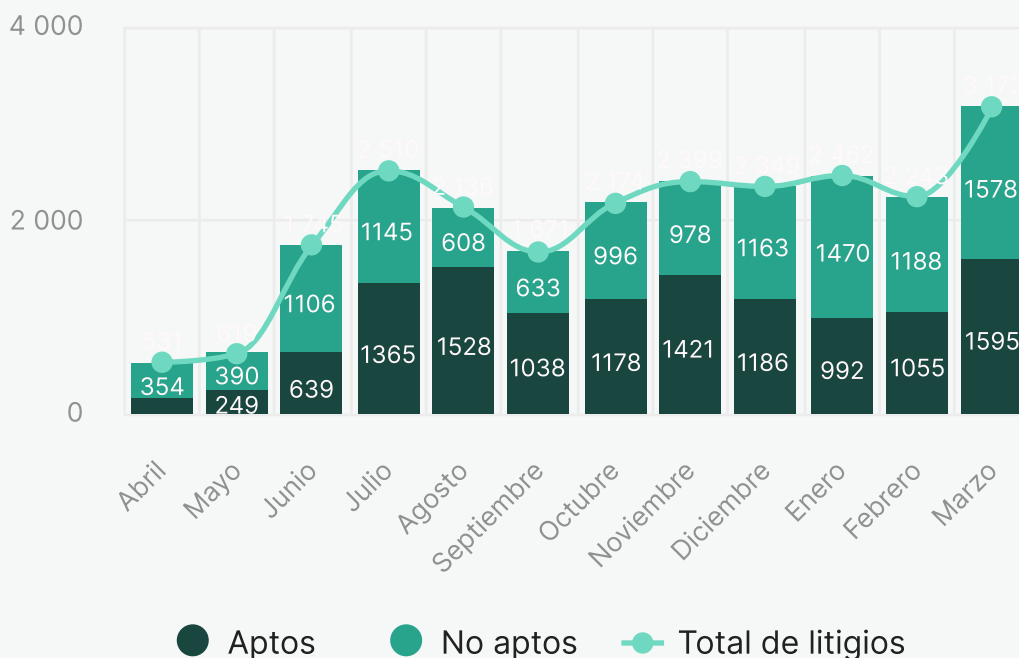
Tras nuestro último Informe de Transparencia, **YouTube** nos envió los **primeros contenidos para que su revisión**

Compartimos información con el Consejo Europeo de Servicios Digitales y la Comisión Europea para su **informe sobre riesgos sistémicos**, que establece cómo los litigios pueden identificar y mitigar dichos riesgos

Ampliamos los idiomas en los que los usuarios pueden completar nuestros formularios de presentación para incluir el **polaco**, junto con el neerlandés, el inglés, el francés, el alemán, el italiano y el español

Publicamos una **Guía de ayuda al usuario** para ayudar a las personas a entender sus derechos en virtud de la Ley de Servicios Digitales

Litigios recibidos de abril de 2025 a marzo de 2026



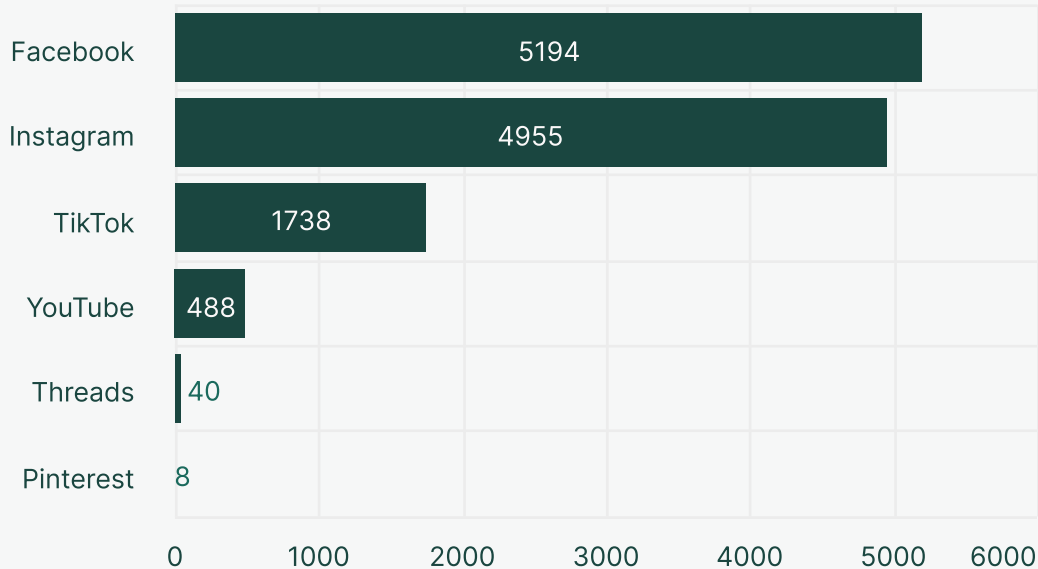
En el año comprendido entre abril de 2025 y marzo de 2026, recibimos más de 24 000 litigios de personas y organizaciones de toda la UE que querían impugnar una decisión de una plataforma de redes sociales.³ Más de la mitad de estos (12 400 litigios) cumplían los requisitos para que los revisáramos.⁴

En mayo de 2025, comenzamos a aceptar litigios de los usuarios sobre Instagram, seguidos de litigios que impugnaban las suspensiones de cuentas en todas las plataformas. En los meses siguientes, observamos un crecimiento en los litigios totales y válidos, y recibimos más de 2000 litigios totales cada mes desde julio de 2025 en adelante (excluido septiembre). El férreo compromiso de los grupos de usuarios hizo de marzo de 2026 el mes más importante en términos de litigios aptos y totales, con más de 3000 presentaciones.

³ Se debe tener en cuenta que algunos de los números en el gráfico de litigios recibidos difieren del [Informe de Transparencia que publicamos en octubre de 2025](#). Como el proceso de revisión de casos incluye idas y venidas con las plataformas, esto puede llevar a que los casos se reclasifiquen como aptos o no aptos con el tiempo.

⁴ Los casos aptos son aquellos que entran dentro de nuestro alcance y contienen suficiente información para que los procesemos.

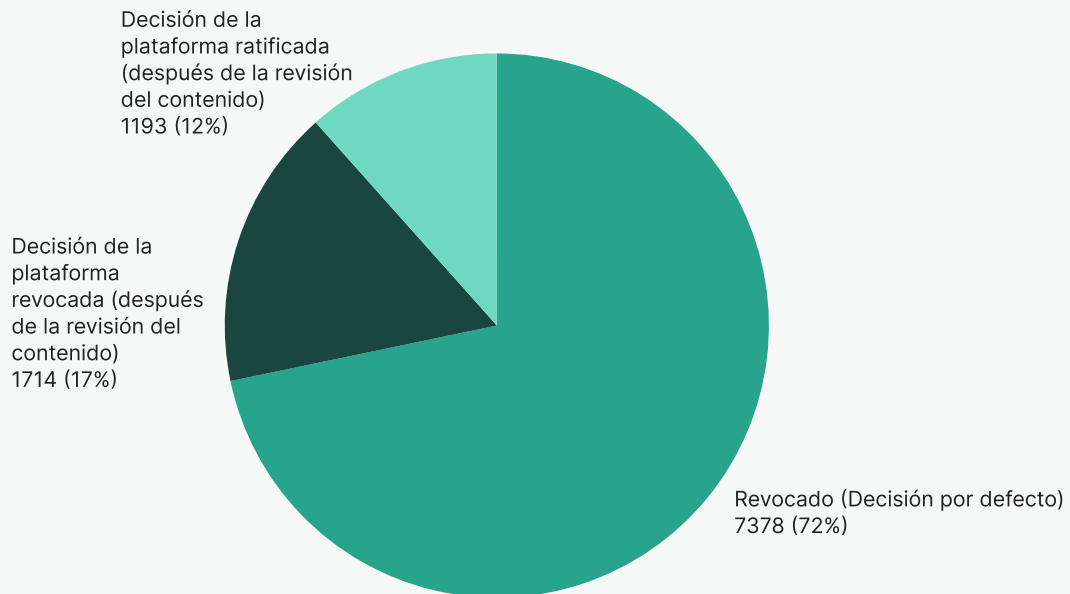
Litigios aptos por plataforma de redes sociales



De los 12 400 litigios aptos que recibimos desde abril de 2025 hasta marzo de 2026, la mayoría estaba relacionada con Facebook (casi 5200 litigios) e Instagram (casi 5000 litigios). Más de 1700 litigios aptos estaban relacionados con TikTok y casi 500, con YouTube. Debido al reducido número de litigios relacionados con Threads y Pinterest, estos datos no se desglosan en mayor medida en este informe.

En el 44 % de los litigios aptos, las personas u organizaciones querían restaurar su cuenta. En el 16 % de los litigios aptos, las personas u organizaciones querían restaurar su propio contenido, mientras que en otro 39 % de los litigios aptos querían que la plataforma eliminara contenido que infringía las políticas. Dado que solo el 1 % de los litigios aptos provenía de usuarios que querían restaurar una página o grupo, estos datos no se desglosan en mayor medida en este informe.

Desglose de las decisiones de Appeals Centre



Desde abril de 2025 hasta marzo de 2026, Appeals Centre tomó más de 10 200 decisiones sobre litigios presentados por personas y organizaciones en toda la UE. El tiempo necesario para resolver un litigio varía y puede tardar entre dos semanas y tres meses, aunque tardamos 65 días de media en emitir estas decisiones.

En el caso de las casi 3000 decisiones en las que recibimos y revisamos el contenido, revocamos la decisión de la plataforma más de la mitad (59 %) de las veces.

Esto demuestra que los usuarios de las redes sociales no deben asumir automáticamente que la plataforma lo ha hecho bien y que vale la pena impugnar la decisión ante Appeals Centre para que se realice una revisión independiente.

En los casos restantes, tuvimos que tomar decisiones por defecto. Esto significa que, a pesar de que el litigio era apto, la plataforma no nos proporcionó el contenido y tomamos una decisión por defecto (procesal) a favor del usuario. En la gran mayoría de los litigios de suspensión de cuentas, las plataformas no nos proporcionaron el contenido, provocando así una frustración considerable entre los usuarios. Analizamos las razones de esto, y sus consecuencias para los usuarios que presentaron estos litigios, en el apartado de suspensiones de cuenta.

Todavía no estamos recibiendo datos consistentes sobre si las plataformas han implementado nuestras decisiones. No obstante, estamos presionando a las plataformas para que los proporcionen de cara a que los usuarios puedan comprender el resultado final de su litigio.

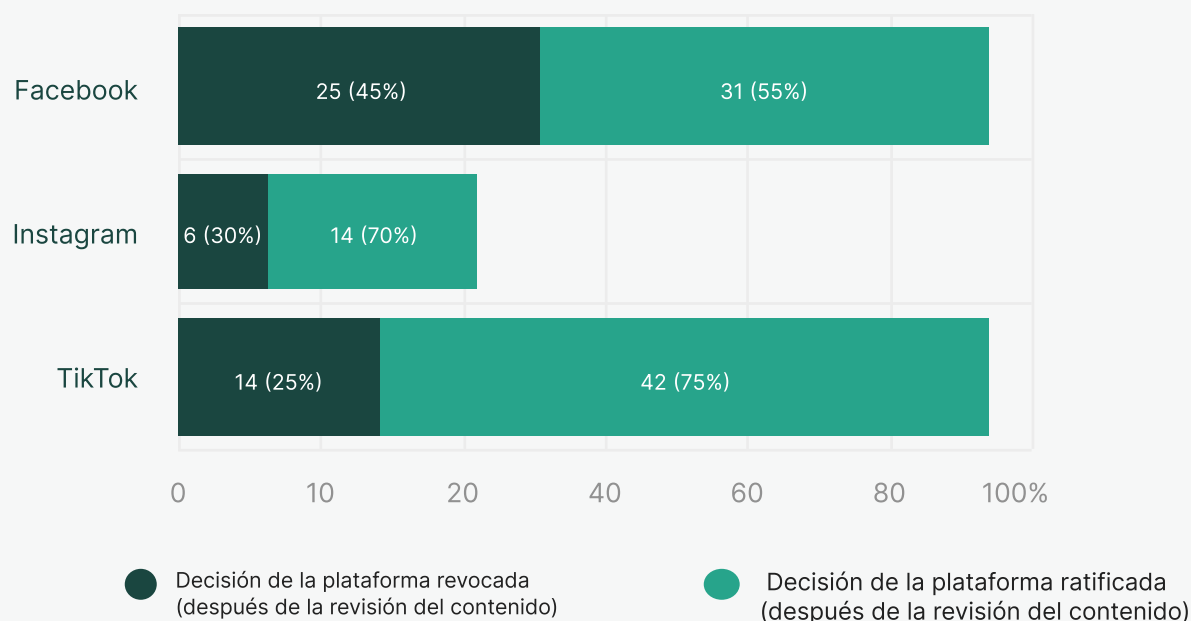
La plataforma suspendió mi cuenta

Prohibir a las personas por parte de las redes sociales tiene un impacto real: desde restringir la información y la expresión, cortar los lazos con amigos, perder recuerdos preciosos o eliminar una fuente crucial de ingresos. Por tanto, no fue una sorpresa que cuando le contamos a la gente la opción de impugnar las suspensiones de cuentas en junio de 2025, rápidamente se convirtiera en nuestro mayor tipo de litigio. Hasta marzo de 2026, los usuarios individuales nos han enviado más de 14 000 solicitudes para revisar las suspensiones de cuentas.

Más de 5000 de estas solicitudes se situaban dentro de nuestro alcance. La mayoría de estas cuentas se habían eliminado por supuestamente infringir las políticas de cuenta de las plataformas, seguidas de supuestas infracciones en materia de actividad sexual y desnudos de adultos, y las políticas de fraude y estafa.

Sin embargo, a pesar de recibir tantos litigios aptos en este ámbito, a fines de marzo de 2026 habíamos recibido el contenido pertinente de las plataformas y habíamos tomado decisiones sobre menos de 150 litigios de suspensión de cuentas. Si bien solo revocamos las decisiones de las plataformas en alrededor de un tercio (35 %) de estos casos, este conjunto de datos resulta más pequeño que otros tipos de ejecución. Analizamos la falta de cooperación de las plataformas que han causado esta situación con mayor detalle a continuación.

Decisiones de suspensión de la cuenta (por plataforma)



Problemas para compartir contenido

Cuando recibimos un litigio de suspensión de cuenta apto, le pedimos a la plataforma el último contenido de esa cuenta que supuestamente infringió las normas. Sin embargo, en la gran mayoría de los casos, las plataformas no pueden o no quieren proporcionarlo. En algunos casos, dicen que no pueden localizar el contenido, a pesar de que el usuario nos ha proporcionado toda la información que, según nuestro acuerdo con las plataformas, es necesaria para identificar el contenido.

En otros casos, no proporcionan el contenido, sino que proporcionan otra información, como la bio del perfil del usuario (que es de poca utilidad). En algunas ocasiones, las plataformas alegan incorrectamente que el intercambio repetido de contenido potencialmente infractor no entra en el ámbito de aplicación del Artículo 21 de la LSD.

Para el usuario que presentó el litigio, esto supone que no podemos revisar la decisión de la plataforma. Nuestro siguiente paso es tomar una decisión por defecto a favor del usuario y enviársela a él y a la plataforma. Cada semana, recibimos mensajes de usuarios frustrados que sienten, como es comprensible, que este proceso no ha cumplido con sus expectativas.

Actualmente se está trabajando en una solución en el marco de un proceso de recomendaciones de mejores prácticas. Esto implica que las plataformas, los organismos de resolución extrajudicial de litigios, los reguladores nacionales y la Comisión Europea debatirán normas que podrían ayudar a que la resolución de litigios funcione mejor para todos. No obstante, entretanto, las plataformas siguen teniendo la obligación de proporcionar el contenido en cuestión. Instamos a las plataformas a proporcionar contenido para cada caso apto a fin de permitir que los usuarios accedan a su derecho a una revisión independiente en virtud de la LSD.

“

“Instamos a las plataformas a proporcionar contenido para cada caso apto a fin de permitir que los usuarios accedan a su derecho a una revisión independiente en virtud de la LSD.”

Caso de estudio: Ratificar la decisión de TikTok de suspender la cuenta de un usuario

En junio de 2025, un usuario en los Países Bajos presentó un litigio impugnando la decisión de TikTok de suspender su cuenta por violar sus normas sobre violencia y delincuencia.

TikTok compartió el contenido que provocó la suspensión de la cuenta, que celebraba el lanzamiento de un ladrillo al apartamento de alguien. Después de revisar este contenido, acordamos con TikTok que promovía o incitaba la violencia y, por tanto, infringía las normas de la plataforma. Después enviamos nuestra decisión al usuario y a TikTok.

Caso de estudio: Revocar la decisión de TikTok de suspender la cuenta de un usuario

En marzo de 2025, un usuario de Rumanía presentó un litigio impugnando la decisión de TikTok de suspender su cuenta por infringir sus normas sobre conducta y discurso de odio.

En mayo de 2025, recibimos el contenido que provocó la suspensión de la cuenta y descubrimos que no degradaba a un individuo de un grupo protegido. Así pues, recomendamos que TikTok restaurase el contenido y eliminase la «sanción» sobre la cuenta del usuario. Después enviamos nuestra decisión al usuario y a TikTok. Posteriormente, TikTok nos informó de que habían implementado nuestra decisión.

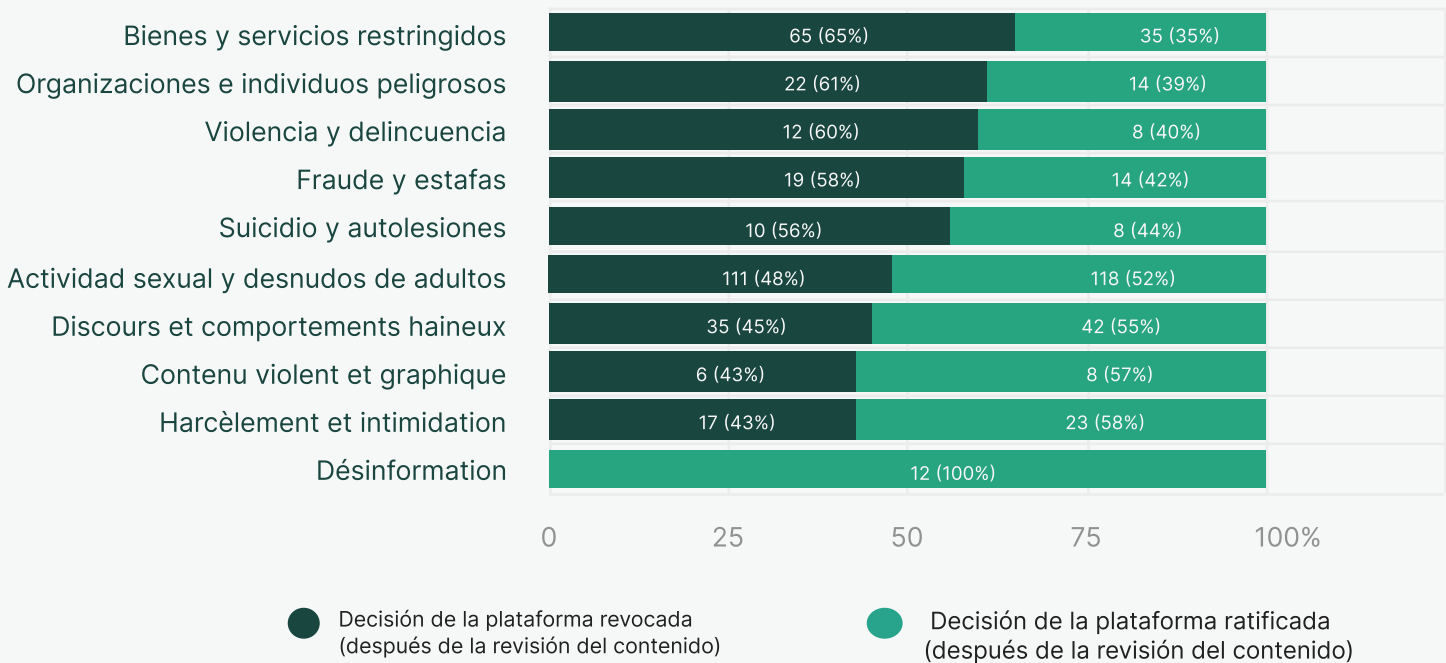
La plataforma ha eliminado mi contenido

Desde información crucial sobre la salud hasta discursos políticos legítimos, hemos visto cientos de ejemplos hasta ahora en los que se ha eliminado injustamente el contenido de personas de toda la UE.

De abril de 2025 a marzo de 2026, recibimos alrededor de 2000 litigios aptos de personas cuyo contenido se había eliminado por infringir las políticas de la plataforma. Las tres áreas de políticas principales en las que recibimos litigios aptos fueron la actividad sexual y desnudos de adultos, la conducta y discurso de odio, y los bienes y servicios restringidos.

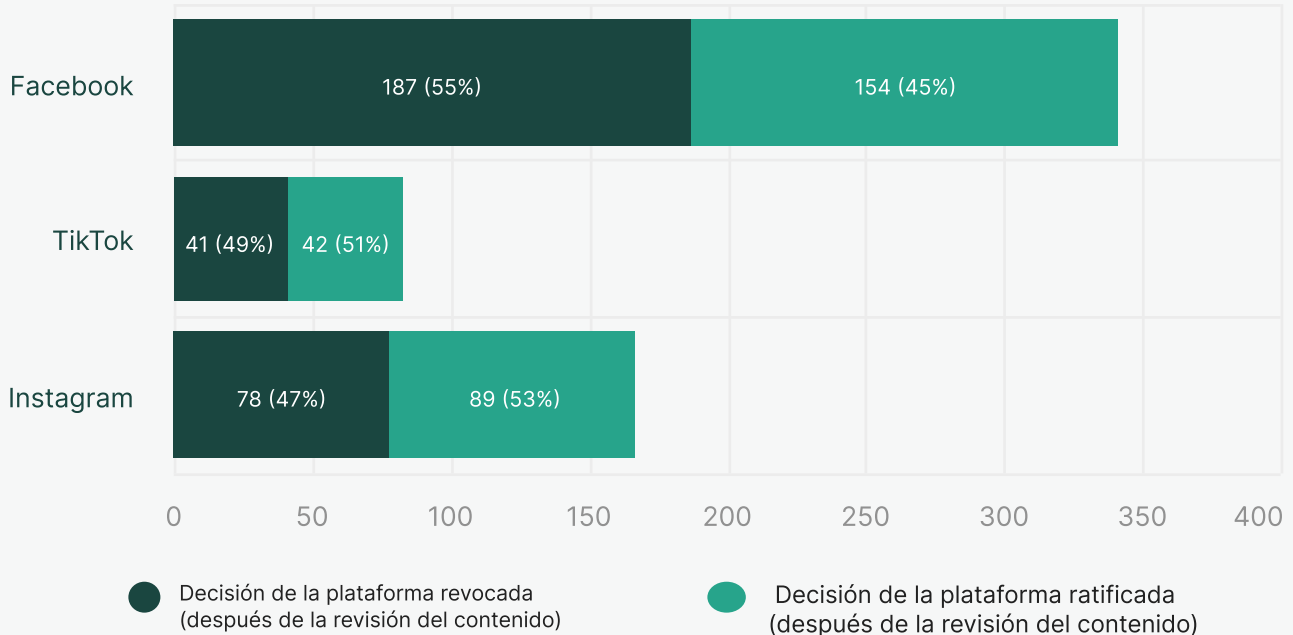
A finales de marzo de 2026, habíamos tomado casi 1800 decisiones sobre contenido que se había eliminado. En alrededor de dos tercios de estas, la plataforma no nos proporcionó el contenido, lo que nos llevó a tomar una decisión por defecto a favor del usuario. En los casi 600 casos restantes en los que la plataforma compartió el contenido con nosotros, revocamos la decisión de la plataforma alrededor de la mitad (52 %) de las veces.

Decisiones en las que la plataforma eliminó el contenido de un usuario (por área de políticas)



Lo más probable es que revoquemos la decisión de una plataforma de eliminar contenido en virtud de su política de bienes y servicios restringidos, algo que hicimos alrededor de dos tercios (65 %) de las veces. A esto le sigue organizaciones e individuos peligrosos (61 % de tasa de revocación), violencia y delincuencia (60 %) y fraude y estafas (58 %).

Decisiones en las que la plataforma eliminó el contenido de un usuario (por plataforma)



En el caso de cada plataforma, revocamos sus decisiones de eliminar el contenido de los usuarios aproximadamente la mitad de las veces. Para Facebook esta cifra fue del 55 %, para TikTok fue del 49 % y para Instagram, del 47 %.

Caso de estudio: Foto eliminada de Facebook que no suponía una infracción

En diciembre de 2025, un fotógrafo checo que saca fotos artísticas de desnudos presentó un litigio después de que su foto fuera eliminada de Facebook. Si bien la imagen mostraba a una persona desnuda, ambos pezones estaban borrosos, en línea con las reglas de Meta.

Después de revisar el contenido, revocamos la decisión de Meta de eliminar la foto. Recomendamos restaurar la foto y restringir el acceso a los usuarios mayores de 18 años de acuerdo con la política sobre actividad sexual y desnudos de adultos de Meta. Enviamos nuestra decisión a Meta y al usuario en cuestión. En marzo de 2026, Meta implementó nuestra decisión y restauró la foto en Facebook.

La plataforma dejó contenido potencialmente dañino

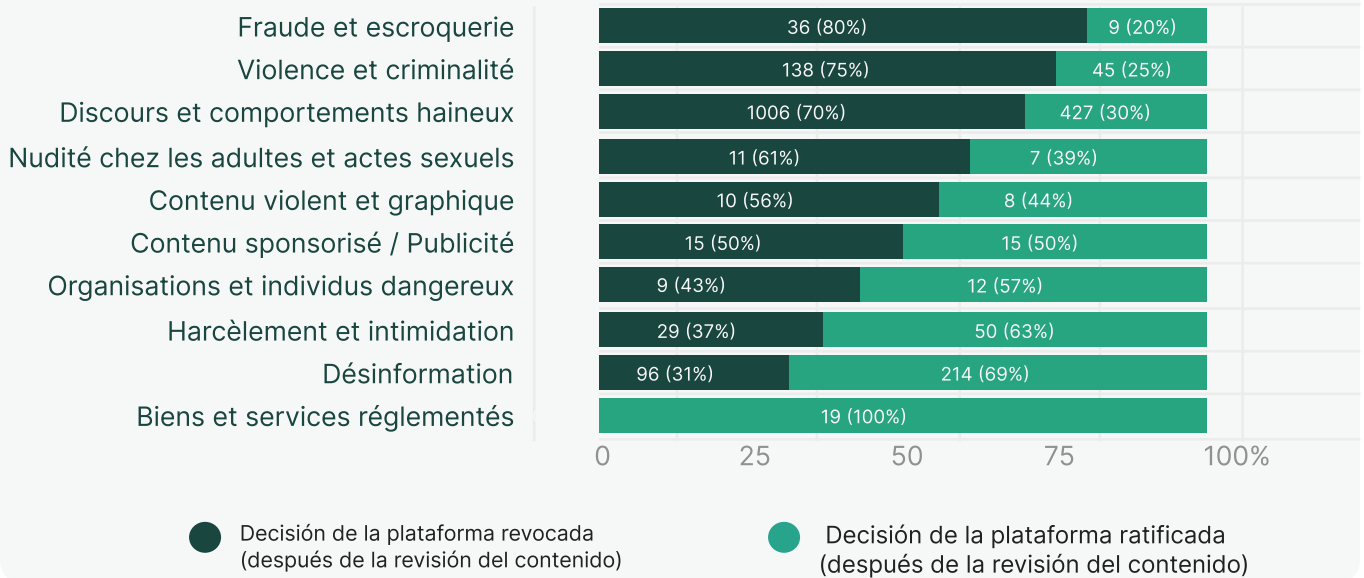
El odio, el acoso y otros tipos de contenido que suponen una infracción tienen consecuencias en el mundo real. Appeals Centre ha recibido miles de litigios sobre dicho contenido, incluidos ataques antisemitas, islamófobos, misóginos, racistas, xenófobos, antigitanos, homofóbicos y transfóbicos contra personas y comunidades.

De abril de 2025 a marzo de 2026, recibimos casi 5000 litigios aptos de organizaciones y personas sobre contenido que potencialmente suponía una infracción que se había mantenido en las plataformas de redes sociales. Las tres áreas de políticas principales sobre las que recibimos litigios aptos fueron la conducta y discurso de odio, la desinformación, y la violencia y la delincuencia.

De los casi 5000 litigios aptos que hemos recibido en este ámbito, a fines de marzo de 2026 habíamos tomado más de 3200 decisiones. En alrededor de 1100 de estos casos, la plataforma no nos proporcionó el contenido, lo que nos llevó a tomar una decisión por defecto a favor del usuario. En los más de 2100 casos restantes, revisamos el contenido en cuestión y tomamos una decisión. De estos, revocamos la decisión de la plataforma casi dos tercios (63 %) de las veces. Se trata de la tasa de revocación más elevada para cualquier tipo de litigio.

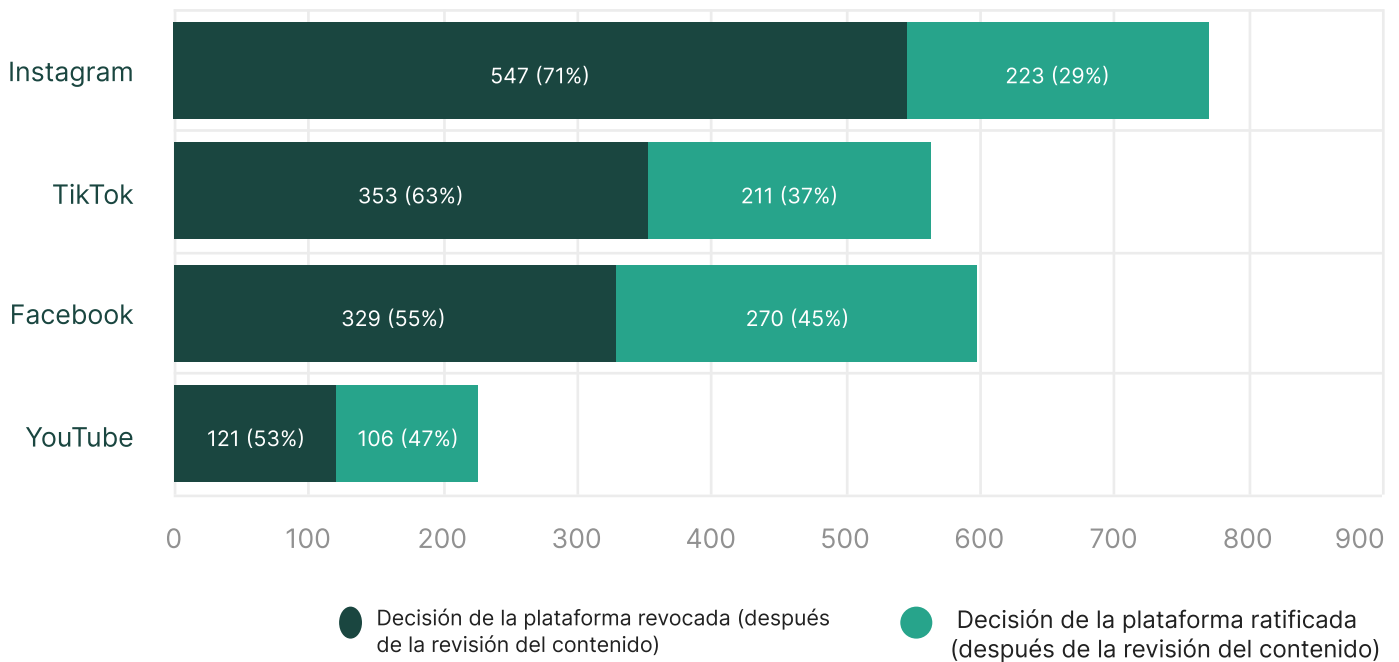
Si bien resulta alarmante que las plataformas estén dejando contenido que infringe sus políticas con tanta frecuencia, resulta positivo que tantas personas y organizaciones hayan presentado litigios en este ámbito y, al hacerlo, ayuden a mostrar dónde las plataformas deben mejorar la implementación de sus políticas. Por tanto, es crucial que las personas y las organizaciones puedan acceder fácilmente y ejercer su derecho a denunciar las infracciones de las políticas de las plataformas en virtud de los Artículos 20 y 21 de la LSD.

Decisiones en las que la plataforma dejó contenido (por área de políticas)



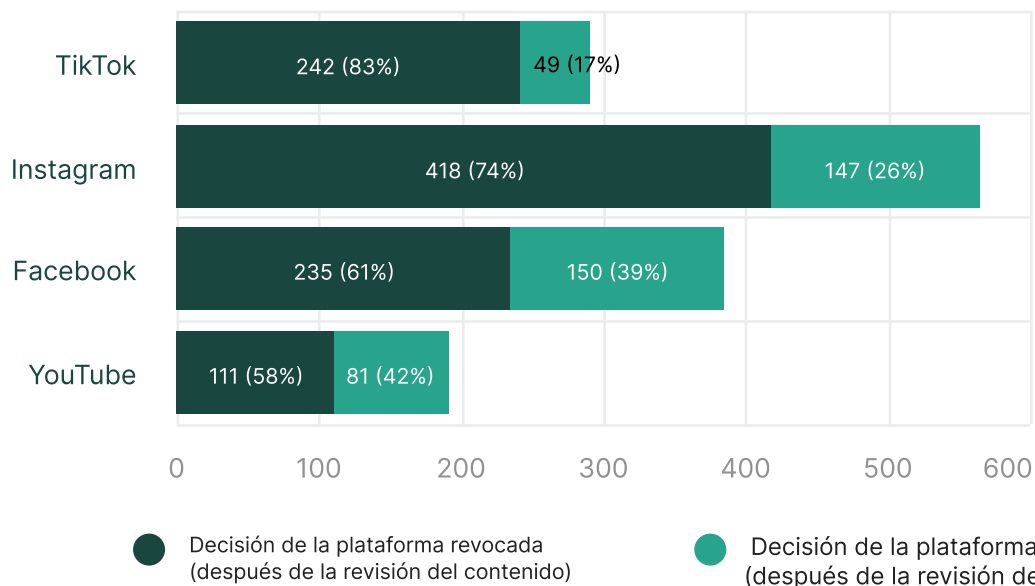
Lo más probable es que revoquemos la decisión de una plataforma de eliminar contenido en virtud de su política de fraude y estafas, algo que hicimos el 80 % de las veces. Si bien esto se basa en una pequeña muestra de 45 casos (ya que empezamos a abordar el ámbito del fraude y las estafas en diciembre de 2025), haremos un seguimiento para saber si esta tasa de revocación sigue siendo elevada a medida que tomamos más decisiones en este ámbito. En el caso de la violencia y la delincuencia, revocamos las decisiones de las plataformas el 75 % de las veces, mientras que revocamos las decisiones de dejar el contenido denunciado como discurso de odio el 70% de las veces.

Decisiones en las que la plataforma dejó contenido (por plataforma)



En el caso de todas las plataformas, revocamos sus decisiones de dejar contenido potencialmente dañino al menos la mitad de las veces, si no con más frecuencia. En todos los tipos de políticas, revocamos las decisiones de Instagram la mayoría de las veces en este ámbito (71 % de las veces), seguido de TikTok (63 %), Facebook (55 %) y YouTube (53 %).

Decisiones en las que la plataforma dejó contenido denunciado como discurso de odio (por plataforma)



Después de haber tomado más de 1400 decisiones tras revisar el contenido que dejaron las plataformas después de ser denunciado como discurso de odio, tenemos un conjunto de datos significativo en este ámbito. Para que la información resulte más útil, la hemos desglosado por plataforma.

En los casos en que revisamos el contenido, revocamos las decisiones de cada plataforma de dejar el discurso potencialmente de odio entre el 50 % y el 80 % de las veces. Hemos sido más propensos a revocar las decisiones de TikTok (revocadas el 83 % de las veces), seguido de Instagram (74 %), Facebook (61 %) y YouTube (58 %).

Caso de estudio: Noticias manipuladas sobre la guerra entre Ucrania y Rusia

En marzo de 2026, la organización sin ánimo de lucro para el desarrollo de medios International Media Support (IMS) presentó un litigio sobre un vídeo en TikTok por infringir su política de desinformación.

El vídeo, que se puede en la UE, muestra a un presentador de telediario hablando de que Rusia había lanzado misiles a Ucrania. El vídeo ha sido claramente manipulado con IA. La persona que publicó el contenido añadió la voz en off y las palabras se sincronizaron artificialmente con el discurso del presentador.

La voz en off artificial y la edición implicaban que el video estaba utilizando una fuente de noticias fiable para engañar a las personas sobre un asunto de importancia pública. Por esta razón, decidimos que infringía la política de TikTok sobre el contenido generado por IA y revocamos la decisión de la plataforma de dejarlo. Luego enviamos nuestra decisión a IMS y TikTok. A mediados de abril, el video seguía en Internet y TikTok no había implementado nuestra decisión.

IMS ha observado un número significativo de vídeos similares generados por IA que se han publicado recientemente y cree que esto forma parte de un patrón más amplio de contenido manipulado por IA relacionado con la guerra entre Rusia y Ucrania.

Presentaciones de grupos de usuarios

Los grupos de usuarios a menudo se enfrentan a retos únicos cuando se elimina contenido o las plataformas de redes sociales dejan contenido dañino. Hasta ahora, hemos recibido miles de litigios de tales entidades en toda la UE, incluidas organizaciones de la sociedad civil que promueven la libertad y la diversidad de los medios de comunicación.

Estas organizaciones utilizan sus derechos en virtud de la LSD para representar un interés colectivo y garantizar que las plataformas apliquen sus propias normas de forma correcta. En este apartado, exponemos cómo los grupos de usuarios emplean con éxito la LSD.

Organizaciones de la sociedad civil: identificación de riesgos sistémicos

Muchos grupos de usuarios nos han enviado un gran número de casos sobre contenido potencialmente dañino que permanece en las plataformas de redes sociales. A medida que tomamos decisiones sobre estos casos, ha quedado claro que, con bastante frecuencia, el contenido dañino relacionado con un grupo o problema específico elude los controles de moderación de las plataformas y permanece en Internet. En muchos casos, las organizaciones buscan la eliminación de determinado contenido que potencialmente supone una infracción, así como la creación de conjuntos de datos que pueden utilizar para identificar riesgos sistémicos y promover el cambio. Es importante destacar que tomamos decisiones sobre litigios individuales presentados y no incluimos observaciones generales en materia de política en nuestras decisiones.

En marzo de 2026, el Consejo de Servicios Digitales y la Comisión Europea nos invitaron a compartir información para la segunda edición del informe del Artículo 35 de la LSD sobre riesgos sistémicos. En respuesta, compartimos ejemplos de casos de litigios presentados por tres organizaciones de la sociedad civil centradas en el discurso de odio:

- **digiQ** – una asociación civil eslovaca cuyo ámbito es la seguridad digital y la prevención de riesgos.
- **Asociación <<NEVER AGAIN>>** – una organización de la sociedad civil polaca que hace campaña contra el racismo, el antisemitismo y la xenofobia, por la paz, el diálogo intercultural y los derechos humanos.
- **Media Diversity Institute Global (MDI Global)** – una organización internacional de alfabetización y desarrollo de medios con sede en Bélgica que trabaja para fomentar informes precisos y pormenorizados sobre cuestiones de raza, religión, etnia, clase, edad, discapacidad, género e identidad sexual en los medios de comunicación.

En los más de 1000 litigios que recibimos de estas organizaciones para las que revisamos el contenido que se había mantenido en Facebook, Instagram, TikTok o YouTube, revocamos la decisión de la plataforma más de dos tercios (68 %) de las veces. La Comisión Europea nos ha animado a publicar nuestras aportaciones para su informe. Con el permiso de las organizaciones, a continuación incluimos resúmenes de los litigios que presentaron y los riesgos sistémicos que identificaron.

Caso de estudio: digiQ (Eslovaquia)

digiQ presentó litigios sobre contenido de las redes sociales que atacaba a grupos como la comunidad gitana, la comunidad LGBTQI+, los migrantes, los refugiados y los solicitantes de asilo, y las minorías religiosas, especialmente los musulmanes y los judíos. Estos incluían contenido que incitaba a las personas a cometer actos de violencia, afirmaban que estos grupos son física o mentalmente inferiores o los atacaban con insultos. La gran mayoría de estos litigios contenía discursos de odio en eslovaco que se habían pasado por alto en el filtrado automatizado de las plataformas de redes sociales o que no habían sido evaluados por las plataformas en absoluto.

En la gran mayoría (84 %) de los litigios de digiQ en los que revisamos el contenido, decidimos que el contenido infringía la política sobre discurso de odio de la plataforma y se revocó la decisión de la plataforma.

Caso de estudio : Asociación «NEVER AGAIN» (Polonia)

La Asociación «NEVER AGAIN» presentó litigios en los que se habían difundido discursos de odio dañinos por parte de destacados políticos y figuras públicas a través de las redes sociales, lo que ejerció un efecto negativo en el discurso público en Polonia.

Estos incluían discursos de odio, incluidos elogios a la violencia, contra minorías, migrantes, refugiados y solicitantes de asilo, y víctimas del Holocausto. La gran mayoría de estos litigios estaban en polaco, y el antisemitismo era el tema principal. El hecho de no eliminar el discurso de odio, el contenido que promueve la negación del Holocausto y el discurso deshumanizador contra las minorías, los migrantes y los refugiados, como defendía la Asociación «NEVER AGAIN», genera el riesgo de normalizar la hostilidad y la violencia.

En una amplia mayoría (64 %) de los litigios de la Asociación «NEVER AGAIN» en los que revisamos el contenido, revocamos la decisión de las plataformas de redes sociales.

Caso de estudio: MDI Global (Bélgica)

MDI Global ha identificado litigios en los que sistemas de moderación de contenido mal calibrados permiten que las tensiones étnicas ganen terreno dentro de las comunidades de la diáspora balcánica en la UE, lo que provoca la radicalización de los miembros de los grupos étnicos afectados por las guerras durante de la década de 1990. Gran parte del odio étnico denunciado estaba dirigido a migrantes y refugiados, derivado de la intolerancia hacia las minorías raciales. Afectaba tanto a los migrantes en los Balcanes Occidentales como a la UE, y alimentaba la enemistad racial y étnica en el marco de la diáspora balcánica. Los litigios incluían discursos de odio dirigidos a grupos étnicos, mujeres y grupos LGBTQI+ con insultos, comparaciones deshumanizantes, llamadas a disturbios y acusaciones infundadas de inmoralidad y criminalidad.

En dos tercios (67 %) de los litigios de MDI Global en los que revisamos el contenido, revocamos la decisión de las plataformas de redes sociales.

A pesar de haber comunicado más de 1000 decisiones sobre estos casos a Facebook, Instagram, TikTok y YouTube, solo conocemos unos pocos casos hasta el momento en los que las plataformas hayan implementado nuestra decisión. En el resto de casos, han rechazado nuestras decisiones o no han respondido de ninguna manera. Esto significa que, en la gran mayoría de estos casos, el contenido que provoca la infracción se mantiene en Internet, causando un daño continuo a las personas y comunidades afectadas.

El Artículo 35, párrafo 1, sección g. de la LSD indica que la implementación de las decisiones de los órganos extrajudiciales de solución de litigios, como Appeals Centre, es una forma de mitigar los riesgos sistémicos. Así pues, recomendamos encarecidamente a las plataformas que implementen estas decisiones y eliminen el contenido que supone una infracción.

Futuros ámbitos de cooperación

Si bien hemos recibido muchos casos de organizaciones de la sociedad civil, también somos conscientes de que las entidades de otros ámbitos, incluidos el deporte, los creadores de contenido, las instituciones financieras y los organismos de consumidores, están comenzando a utilizar la LSD y a presentar litigios. A continuación, describimos brevemente algunos de los ejemplos que conocemos.

Organismos deportivos

A diario los deportistas, árbitros y aficionados se enfrentan al odio y el abuso en línea en clara infracción de las distintas directrices contra los discursos de odio, acoso y hostigamiento de las plataformas. Hasta ahora, hemos recibido cientos de litigios que recurren los contenidos que suponen una infracción dirigidos a estos grupos. Además del remedio inmediato que supone recibir una decisión, diversos organismos deportivos han indicado que tienen la intención de recopilar información relacionada con litigios exitosos en conjuntos de datos objetivos destinados a ayudar a identificar riesgos sistémicos.



Caso de estudio: Abuso racista en Instagram tras un partido de la Champions League

En marzo de 2026, la organización sin ánimo de lucro Vigilia Tech presentó cientos de litigios sobre contenido racista visible en la UE publicado en Instagram durante o después del partido de la Champions League entre el Liverpool y el Galatasaray. Muchos de estos litigios estaban relacionados con comentarios en los que se comparaba a futbolistas negros con monos. La política sobre conductas de odio de Meta prohíbe las comparaciones deshumanizantes de este tipo. En los 20 casos en los que hemos revisado el contenido hasta el momento, revocamos la decisión de Meta y les recomendamos que eliminasen el contenido. Sin embargo, varias de estas publicaciones racistas permanecen en Instagram.

Cooperación con United Against Online Abuse (UAOA)

Fundada por el presidente de la FIA, Mohammed Ben Sulayem, en 2023, United Against Online Abuse (UAOA) es la alianza global que lidera la lucha contra el acoso en línea en el deporte. Con el apoyo de la Fundación FIA, UAOA también ha recibido financiación del programa ERASMUS de la Comisión Europea para desarrollar un marco europeo. Esta iniciativa se está probando con clubes miembros de la FIA en España (Real Federación Española de Automovilismo), Eslovenia (Federación de Automovilismo de Eslovenia), República Checa (Federación de Automovilismo de la República Checa) y Suecia (Federación Sueca de Automovilismo). El objetivo es ayudar a las federaciones y clubes a fortalecer la protección de su personal, la comunidad y el deporte contra el acoso en línea. En apoyo a la línea de trabajo de desarrollo de capacidades del programa, Appeals Centre recibirá litigios de los clubes de la FIA, lo que permitirá a UAOA obtener una visión más clara del discurso de odio y el acoso en el automovilismo, así como identificar cualquier riesgo sistémico.

Entidades financieras y organismos de consumo

Desde que ampliamos nuestros servicios al fraude y las estafas en diciembre de 2025, hemos recibido un número creciente de litigios en este ámbito, que abarcan desde ofertas engañosas de criptomonedas, préstamos e inversiones, hasta estafas que prometen «resolver sus problemas financieros» o que ofrecen regalos falsos.

En marzo de 2026, recibimos más litigios aptos sobre fraude y estafas que en cualquier otra área de políticas. Desde que comenzamos a tomar decisiones sobre casos de fraude y estafas a principios de 2026, hemos tomado 45 decisiones sobre posibles contenidos de estafa mantenidos por las plataformas, revocando la decisión de la plataforma el 80 % de las veces. Se trata de la tasa de revocación más elevada de cualquier área de políticas e indica que las plataformas pueden estar manteniendo una cantidad significativa de contenido que supone una infracción en este ámbito.



Entendemos que son varios los organismos de consumidores, organizaciones de lucha contra las estafas e instituciones financieras que están interesados en utilizar la información sobre las decisiones recopilada a partir de la presentación de litigios a Appeals Centre para obtener una visión más clara de las estafas en las redes sociales y, en última instancia, poder hacer frente a este problema.

Creadores de contenido

Los influencers dependen del contenido para su sustento. Sin embargo, cada semana se desmonetiza el contenido de los creadores o se suspende sus cuentas. Los organismos de resolución de litigios, como Appeals Centre, ofrecen a los creadores de contenido una forma gratuita e independiente de impugnar las decisiones de las plataformas y proteger sus medios de vida.

Cooperación con las plataformas

Interactuamos regularmente con las plataformas que cubrimos. Estas son: Meta (Facebook, Instagram, Threads), Pinterest, TikTok y YouTube. A continuación, destacamos lo que consideramos que es el problema más apremiante que cada una de estas plataformas debe abordar. Si bien señalamos más abajo problemas específicos relacionados con la información que ofrecen las distintas plataformas, todas las plataformas deben hacer más para informar a sus usuarios en la UE sobre los organismos de resolución de litigios.



Meta (Facebook, Instagram, Threads)



A pesar de recibir más de 4600 litigios aptos sobre la suspensión de cuentas de Facebook e Instagram por parte de personas de toda la UE, solo recibimos el contenido de Meta en menos de 100 de estos casos. Esto está causando una gran frustración entre los usuarios, ya que no podemos revisar de forma independiente la suspensión de sus cuentas.

Pinterest



Entre septiembre de 2025, cuando empezamos a cubrir Pinterest, y marzo de 2026, solo hemos recibido ocho litigios aptos. Si bien Pinterest tiene menos usuarios que otras plataformas que cubrimos, les hemos sugerido la manera en que podrían informar más claramente a sus usuarios sobre los organismos de resolución de litigios.

TikTok

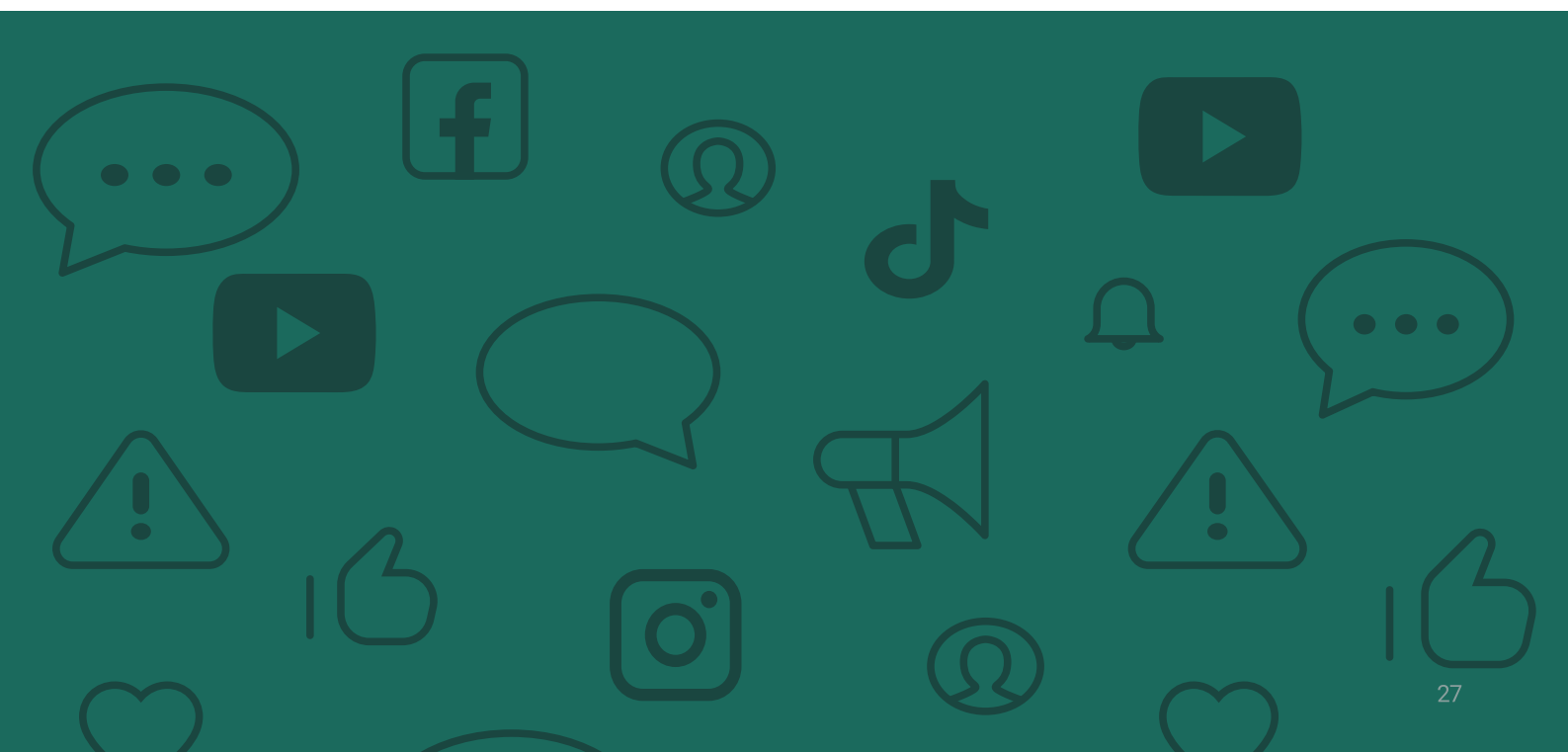


En julio de 2025, la Red de organismos de resolución extrajudicial de litigio (Red ODS, de la que Appeals Centre es miembro fundador) envió una carta a TikTok solicitando mejoras en la información que ofrece, incluida la garantía de que se cumpla con la Ley europea de accesibilidad. En agosto de 2025, TikTok respondió diciendo que preveían hacer cambios para finales de 2025. En diciembre de 2025, hicimos un seguimiento con TikTok sobre estos cambios, pero no hemos recibido respuesta.

YouTube



Desde nuestro último Informe de Transparencia en octubre de 2025, firmamos un acuerdo de intercambio de datos con YouTube y recibimos nuestros primeros contenidos de la plataforma. Sin embargo, nos preocupa que YouTube siga afirmando que los comentarios están fuera del alcance de la LSD.



Siguientes pasos

En el último año, hemos progresado mucho y hemos recibido más de 24 000 litigios, incluyendo nuevas plataformas y áreas de políticas, al tiempo que hemos recibido los primeros contenidos de todas las plataformas de redes sociales y hemos constatado el vínculo entre las decisiones de resolución de litigios y los riesgos sistémicos. Sin embargo, todavía queda un largo camino por recorrer hasta crear un sistema de resolución de litigios pleno que funcione para las personas en toda la UE.

Durante el resto de 2026, y en 2027, realizaremos varios cambios para mejorar nuestros servicios, que incluyen:

- **Ampliar nuestros servicios a nuevas plataformas, políticas e idiomas**
 - Queremos llevar los beneficios de la resolución de litigios a tantas personas como sea posible. Tras la reciente ampliación de nuestros servicios a áreas de políticas como anuncios y nuevos idiomas como el polaco, seguiremos trabajando para incluir más plataformas de redes sociales.
- **Tomar decisiones de manera más rápida y minuciosa.**
 - Recientemente hemos adoptado medidas para reducir los tiempos de respuesta, lo que significa que los usuarios deberían recibir sus decisiones con mayor rapidez. También hemos rediseñado nuestras plantillas de decisiones para que sean menos técnicas y más fáciles de entender. Por último, ofrecemos a las plataformas, personas y organizaciones más información sobre la base de nuestra decisión
- Durante 2026, se llevará a cabo un proceso de **recomendaciones de mejores** prácticas. Para ello, las plataformas, los organismos de resolución extrajudicial de litigios, los reguladores nacionales y la Comisión Europea debatirán normas para ayudar a que la resolución de litigios funcione mejor para todos.

- Como miembro de la Red ODS, impulsaremos, en nombre de nuestros usuarios actuales y futuros, algunas mejoras clave:
 - **Asegurarnos de que las plataformas informen a sus usuarios sobre los organismos de resolución de litigios.** A pesar de la clara obligación de informar a sus usuarios sobre los organismos de resolución de litigios de una manera clara, accesible y fácil de entender, las plataformas no han progresado en este ámbito. Continuaremos presionando a las plataformas para que incluyan referencias a los organismos de resolución de litigios en sus procesos internos de recursos, en la exposición de motivos y en una página web específica para dicho fin.
 - **Aumentar el número de casos en los que recibimos contenido para revisar.** Actualmente, el número de decisiones por defecto, en las que la plataforma no nos proporciona el contenido que debemos revisar, es demasiado elevado, especialmente para los litigios de suspensión de cuentas, que son muy importantes para los usuarios.
 - **Obtener información sobre si las plataformas han implementado nuestras decisiones.** Si bien las decisiones de los organismos de resolución de litigios no son vinculantes, las plataformas deben actuar de buena fe. En consecuencia, solicitamos a las plataformas que nos ayuden a apoyar a los usuarios diciéndonos si han implementado nuestras decisiones. De esta forma, podremos trasladar posteriormente esta información a los usuarios.



¡Me ha gustado este informe! ¿Qué puedo hacer ahora?

Tanto si es una asociación, una organización de la sociedad civil o simplemente alguien a quien le gusta usar las redes sociales, ¡ayúdenos a difundir el mensaje! Comparta este informe, menciónenos en su sitio web, inclúyanos en su boletín informativo o hable acerca de nosotros con algún conocido:

Póngase en contacto con communications@appealscentre.eu para obtener más información sobre nosotros y cómo presentar litigios.

¡Cree una cuenta en www.appealscentre.eu/es y presente su litigio!