

1.º INFORME DE TRANSPARENCIA

Worten – Equipamentos para o Lar, S.A.

Worten España Distribución S.L.

Worten Canarias S.L.

Documento no confidencial

Publicación oficial

(versión 1)

31 de enero de 2025

I. Introducción

En cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 15.º del Reglamento de Servicios Digitales, aprobado por el Reglamento (UE) 2022/2065, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de octubre de 2022, Worten, como proveedor de servicios de alojamiento virtual, incluidas las plataformas en línea, está obligado a publicar informes anuales de transparencia relativos a la actividad de moderación de contenidos, litigios y contenidos ilegales de los que tenga conocimiento, ya sea a través de denuncias, reclamaciones o notificaciones recibidas de clientes, vendedores o autoridades oficiales, así como al cumplimiento de las acciones de moderación, control y eliminación, como resultado de los mecanismos de control, notificación y acción en virtud de cualquier contenido ilegal o ilícito verificado en su respectivo sitio web.

Todos los contenidos digitales disponibles por Worten en Portugal, en la página web www.worten.pt, por Worten España Distribución S.L., en España, en la página web www.worten.es y por Worten Canarias, S.L., en Canarias, en la página web www.canarias.worten.es (en adelante, denominados Sitio Worten), de todos sus subdominios y en el “Marketplace Worten”, están sujetos a una moderación urgente.

El presente Informe de Transparencia de Worten (“Informe”) publica las denuncias, reclamaciones y notificaciones relativas a contenidos ilegales en el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024, así como las acciones y mecanismos adoptados por Worten para su respectivo combate, control y acción.

II. Worten como operador del Mercado Digital

A efectos del Reglamento de Servicios Digitales, aprobado por el Reglamento (UE) 2022/2065, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de octubre de 2022, relativo a un mercado único para los servicios digitales y que modifica la Directiva 2000/31/CE (en adelante, Reglamento de Servicios Digitales” o “DSA”), Worten es considerado (i) proveedor de servicios intermediarios de alojamiento virtual, ya que almacena datos e información proporcionada por un destinatario del servicio y a petición de este; y (ii) una plataforma en línea, considerando que conecta directamente a clientes con bienes, servicios y contenidos, actuando como intermediario de transacciones comerciales entre clientes y vendedores, a través del Marketplace Worten.

Las ventas en línea realizadas por Worten se realizan a través de dos vertientes – el Sitio Worten y el Marketplace Worten. En el Sitio Worten, los clientes pueden adquirir productos y servicios a distancia, así como crear una cuenta en línea, donde mantienen el registro e historial de compras e interacciones con Worten. El servicio de intermediación en línea, por otro lado, se presta en el ámbito del Marketplace Worten, el cual permite a los vendedores, mediante registro previo y cumplimiento de las reglas de acceso, vender sus productos a los clientes.

III. La Política Digital Worten

Con el objetivo de asegurar un entorno en línea seguro, previsible y fiable, que sea innovador y simultáneamente proteja los derechos fundamentales de las personas y en estricto cumplimiento de las obligaciones legales previstas en el Reglamento de Servicios Digitales, Worten ha establecido una política, denominada Política Digital Worten. Esta política dispone las reglas y procedimientos internos que Worten ha implementado destinados a la moderación de los contenidos y la lucha contra los contenidos ilegales o informaciones incompatibles con sus elevados estándares, valores y principios.

La Política Digital Worten define las líneas orientadoras del Sitio Worten, estableciendo los principios y reglas de actuación de la empresa, de sus colaboradores, Vendedores y Clientes, con el fin de promover la ejecución de medidas apropiadas para identificar, evaluar, gestionar, mitigar y combatir cualquier tipo de contenido ilegal que sea disponible en el Sitio Worten, en cumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias aplicables a su actividad digital. Para más información, por favor consulte en la Política digital de Worten.

IV. La Moderación de Contenidos Ilegales

Los contenidos ilegales tienen una amplitud elevada, siendo definidos por la DSA como cualquier información que, por sí sola o en relación con una actividad, incluida la venta de productos o la prestación de servicios, no cumplan con la normativa, e incluyen desde estándares oscuros, hasta productos, textos, imágenes, vídeos, audios, informaciones o cualquier otro tipo de contenido, proveniente de Worten, de vendedores, clientes o cualquier tercero, sean estas personas físicas o jurídicas, programas o cualquier tipo de inteligencia artificial, automatizada o no.

En cumplimiento de sus principios y reconociendo la importancia de adoptar un comportamiento responsable y diligente para un entorno en línea seguro, previsible y fiable, Worten está comprometida en respetar la seguridad y privacidad de sus Clientes, adoptando un enfoque transparente y una perspectiva que busca el rigor de los contenidos que proporciona, a través de una moderación adecuada a los contenidos disponibles en el Sitio Worten.

Worten rechaza cualquier tipo de información, productos, servicios o actividades que contengan contenidos que, independientemente de la forma que presenten, atenten contra las leyes del derecho nacional o de la Unión Europea, reglamentos o principios, valores, reglas y procedimientos de Worten, incluidos los respectivos términos de uso del Sitio Worten y del Marketplace Worten, o que se relacionen con actividades ilegales. En este ámbito, se destacan los discursos ilegales de incitación al odio, terroristas, discriminatorios, la compartición de imágenes pedopornográficas o privadas sin autorización, la violación de derechos fundamentales, la persecución en línea, la violación de la protección de menores, la venta de mercancías peligrosas, la venta o compartición de productos o servicios facilitadores de actividades criminales, de productos falsificados o no conformes con las reglas de seguridad definidas por la Unión Europea, de productos en violación del derecho del consumidor, productos en violación de derechos de autor o de derechos de propiedad industrial, productos en violación de la protección de datos personales, la venta ilegal de animales, entre otros previstos en el Reglamento de Servicios Digitales y demás legislación aplicable.

Worten impone a todos sus colaboradores, personas trabajadoras, socios, vendedores y clientes, el cumplimiento riguroso de sus principios de transparencia, seguridad y fiabilidad de su plataforma en línea en todas sus relaciones internas y externas ya sea con entidades privadas o públicas, estando expresamente prohibidos todos y cualquier comportamiento que pueda constituir un contenido ilícito o ilegal, previsto en el Reglamento de Servicios Digitales.

En caso de que, en el curso de la utilización del Sitio Worten o del Marketplace Worten, cualquier persona o entidad proporcione cualquier contenido considerado ilícito o ilegal o violador de cualquier disposición legal o de los respectivos términos de uso, Worten se reserva el derecho de bloquear o eliminar esos contenidos o suspender temporalmente la cuenta en línea del cliente o la cuenta del vendedor en el Marketplace Worten, sin perjuicio del recurso a las autoridades competentes, en los términos legalmente previstos.

Adicionalmente, en caso de que durante las diligencias realizadas para averiguar sobre la violación de disposiciones legales o de lo dispuesto en sus términos de uso, Worten tenga conocimiento de cualquier información que levante sospechas de que ocurrió, está ocurriendo o es susceptible de ocurrir un crimen que involucre una amenaza a la vida o a la seguridad de una o varias personas, esta informará inmediatamente sus sospechas a las autoridades policiales o judiciales competentes sobre la materia.

1. Identificación del informe

Nombre de las entidades	Ubicaciones de acceso	Tipos de Proveedores
Worten Equipamentos para o Lar, S.A. Worten España distribución S.L. Worten Canarias S.L.	www.worten.pt www.worten.es www.canarias.worten.es	– Proveedor de servicios intermediarios de alojamiento virtual – Proveedor de plataforma en línea

2. Número de decisiones recibidas de las autoridades de los Estados Miembros, incluidas las decisiones recibidas en los términos de los artículos 9.º y 10.º del Reglamento de Servicios Digitales (artículo 15.º, n.º 1, letra a)

Número de decisiones recibidas de las autoridades	Tipo de contenido ilícito	Estado Miembro que emitió la decisión	Tiempo mediano para informar la recepción de la orden	Tiempo mediano para cumplir la orden
1	Productos inseguros, no conformes o prohibidos	ES	4 días	4 días
2	Riesgo para la seguridad pública	ES	8 días	8 días
2	Infracciones a los derechos de propiedad intelectual	ES	18 días	18 días
1	Infracciones a los derechos de propiedad intelectual	FR	1 día	1 día
2	Infracciones a los derechos de propiedad intelectual	IT	1 día	1 día
1	Infracciones a los derechos de propiedad intelectual	DK	13 días	13 días
2	Infracciones a los derechos de propiedad intelectual	UK	17 días	17 días

3. Número de notificaciones presentadas en los términos del artículo 16.º del Reglamento de Servicios Digitales (artículo 15.º, n.º 1, letra b)

Categoría de contenido ilícito	Número de notificaciones presentadas en los términos del artículo 16.º de la DSA	Medidas tomadas en consecuencia de las notificaciones	Medidas tomadas con base en la ley	Medidas tomadas con base en los Términos de uso	Notificaciones tratadas por medios automatizados	Tiempo mediano necesario para tomar la medida ¹	Número de notificaciones enviadas por señalizadores de confianza
Estafas y/o fraude	3	Suspensión del vendedor	3	0	0	11 días	0
		Desactivación de productos/ofertas					
Infracciones a los derechos de propiedad intelectual	21	Desactivación de productos/ofertas	18	3	0	8 días	0
Productos peligrosos, no conformes o prohibidos	1	Desactivación de productos	0	1	0	6 días	0
Infracciones en materia de información al consumidor	11	Suspensión del vendedor	4	7	0	16 días	0
		Reembolso del pedido Corrección de la imagen de la oferta					
		Corrección de la descripción de la oferta					

4. Información útil y comprensible sobre la moderación de contenidos realizada por iniciativa propia (artículo 15.º, n.º 1, letra c)

¹ Se trata del tiempo mediano y necesario, tras la recepción de la notificación y considerando el tiempo de análisis, la averiguación e investigación de la notificación, para tomar la medida de suprimir o bloquear el acceso a elementos considerados contenidos ilegales.

Número de casos	Estado Miembro en el cual se detectó el caso	Tipo de contenido ilegal	Violación de los Términos de uso	Método de detección	Tipo de restricción aplicada	Utilización de herramientas automatizadas	Medidas tomadas para prestar formación y asistencia a las personas responsables de la moderación de contenidos	Número de medidas tomadas que afecten la disponibilidad, visibilidad y la accesibilidad de la información proporcionada por los destinatarios del servicio
1	PT	Infracciones a los derechos de propiedad intelectual	0	Realización de auditoría al Sitio Worten	Suspensión del vendedor Desactivación de productos	0	Formación legal	2

5. Número de reclamaciones recibidas a través de los sistemas internos de gestión de reclamaciones, de acuerdo con los términos y condiciones del proveedor (artículo 15.º, n.º 1, letra d) y artículo 20.º)

Número de reclamaciones recibidas a través de los sistemas internos de gestión de reclamaciones, de acuerdo con los Términos de uso	Fundamento para las reclamaciones recibidas	Tiempo mediano para tomar decisiones sobre las reclamaciones	Número de casos en los que las decisiones sobre las reclamaciones fueron revertidas
1907	Pagos	3 días	0
907	Devoluciones en tiendas físicas	10 días	0
1631	Clasificaciones de clientes	1 día	0
2439	Devoluciones y reembolsos	7 días	773
554	Garantías de productos	6 días	0
371	Catálogo de ofertas de productos	8 días	0
365	Contactos con gestor de Vendedores	1 día	0
476	Propiedad intelectual y registro de marcas	7 días	0

149	Cuestiones tecnológicas de acceso a las plataformas de backoffice del Marketplace Worten	9 días	0
1265	Pedidos y respectivas comisiones	8 días	0
86	Productos patrocinados	12 días	0
72	Dudas relativas a las modificaciones de los Términos y Condiciones de los Vendedores del Marketplace Worten	5 días	0
3377	Cuestiones relacionadas con la creación y corrección de ofertas de productos	8 días	0
1346	Servicios logísticos	17 días	0

6. Cualquier utilización de medios automatizados para fines de moderación de contenidos (artículo 15.º, n.º 1, letra e)

Descripción cualitativa	Especificación de los objetivos exactos	Indicadores de precisión	Tasa de errores de los medios automatizados
<p>En el ámbito de la DSA, Worten recurre a la plataforma <i>Insightly</i> para registrar, gestionar y resolver denuncias de contenidos ilícitos.</p> <p>Insightly, una plataforma de CRM (“Customer Relationship Management”), permite la centralización y organización de las denuncias recibidas, tanto por parte de los usuarios del Sitio Worten como por parte de las Autoridades, asegurando su tratamiento de forma eficiente y estructurada.</p>	<p>El objetivo de la plataforma <i>Insightly</i> es la gestión no automatizada de todas las denuncias de contenido ilícito. Esta gestión se realiza mediante una parametrización de los tipos de contenido ilícito en los siguientes términos:</p> <ul style="list-style-type: none"> – la denuncia se realiza a través del punto de contacto único, accesible en el Sitio Worten (disponible para Clientes), en el Sitio institucional del Grupo Worten (disponible para Autoridades) y en el backoffice del Marketplace Worten (disponible para Vendedores); – la herramienta <i>Insightly</i> recibe la denuncia y envía una alerta a los equipos de Worten encargados de la moderación de contenidos; – los equipos de Worten dan el debido tratamiento según el origen, el contenido ilícito y la medida aplicable. 	<p>Solo la recepción de denuncias de contenidos ilícitos está automatizada, y en caso de error humano en la parametrización del contenido ilícito, esta falla es corregida por los recursos encargados de la moderación de contenidos de Worten, por lo que la tasa de aciertos es del 100%. Esto significa que no existen denuncias que no sean recibidas por los equipos de Worten. La moderación de contenidos se realiza mediante un minucioso análisis casuístico de los equipos especializados, en estricta conformidad con los requisitos legales y reglamentarios aplicables.</p>	0%