



| Redes sociales y servicios digitales

Consejos y derechos de los usuarios online



Ayuda y asesoramiento
para los consumidores
Europeos



	página
Introducción	3
Derechos de los usuarios	
Entorno digital justo	4
Ciberseguridad	5
Información transparente y veraz	6
Libertad de creación	7
Identidad y datos personales	8
Honor e intimidad	10
Libertad para elegir	11
Protección para la población vulnerable	12
Protección de la salud	14
Defensa	15
Legado	17
Recomendaciones	18
Normativa aplicable	19



Los servicios digitales impactan en nuestras vidas de muchas maneras diferentes. Las redes sociales, las plataformas de intermediación, los motores de búsqueda o las plataformas de mensajería constituyen un nuevo marco para la interacción, la comunicación o el acceso a la información y los servicios en línea. Con ellos, podemos comunicarnos, comprar, pedir comida, encontrar información, ver películas, escuchar música o jugar a nuestro videojuego favorito.

Su rápido crecimiento ha hecho necesario desarrollar regulaciones específicas para abordar los diferentes retos que pueden surgir en este entorno virtual y que influyen también en muchos aspectos de la vida cotidiana.

El objetivo de las nuevas normas es crear un espacio digital más seguro en el que se protejan los derechos fundamentales de los usuarios, regular el uso de las redes sociales y fomentar un uso ético y responsable de las plataformas online.

En este folleto podrás encontrar información sobre tus derechos como usuario de las redes sociales y otros servicios online, recomendaciones, así como las diferentes formas para reclamar.

Entorno digital justo

Derecho de acceso universal a Internet

Derecho de acceso a Internet universal, asequible, de calidad y no discriminatorio para toda la población.

Derecho a la igualdad y a la no discriminación

El derecho a la igualdad inherente a las personas será aplicable en los entornos digitales, incluyendo la no discriminación y la no exclusión.

Derecho a la neutralidad de Internet

Los proveedores de servicios online deberán tratar el tráfico de datos de manera equitativa, sin discriminación, restricción o interferencia; independientemente del emisor y el receptor, el contenido al que se accede o que se distribuye, las aplicaciones o servicios utilizados o prestados, o el dispositivo utilizado.

Derecho a la protección frente a tácticas de manipulación (patrones oscuros)

Están prohibidos el uso de **patrones oscuros** o las tácticas de manipulación que puedan perjudicar la toma de decisiones de los usuarios en línea.

Derecho a búsquedas, clasificaciones y reseñas justas

Los **guardianes de acceso** deben tratar sus propios productos y servicios de manera justa al mostrar los resultados de búsquedas y clasificaciones, asegurando que los usuarios tengan acceso a las mejores opciones, no solo a aquellas que benefician al guardián de acceso.

Las plataformas deberán informar sobre los parámetros que utilizan para clasificar y mostrar las ofertas comerciales. Así, el consumidor entenderá por qué determinados productos aparecen siempre en las primeras posiciones cuando realiza una búsqueda.

Deberán informar de forma transparente sobre si las reseñas u opiniones provienen de personas que realmente han utilizado o adquirido los productos y servicios; y sobre el proceso de gestión y verificación de reseñas.



Acerca de los patrones oscuros

Los patrones oscuros son prácticas de manipulación que se dan en el entorno digital para condicionar a las personas a realizar acciones no previstas o deseadas, como gastar dinero, ceder datos personales o pasar más tiempo en una página web o aplicación.

Acerca de los guardianes de acceso...

Los guardianes de acceso son grandes empresas tecnológicas que ofrecen servicios básicos de plataforma (como motores de búsqueda, tiendas de aplicaciones o redes sociales) y que la Unión Europea designa cuando superan un umbral mínimo importante de destinatarios en virtud de la [Ley de Mercados Digitales](#).

Estas plataformas actúan como importantes puntos de acceso o "puertas" para que los usuarios accedan a los servicios digitales y para que las empresas contacten con los usuarios.

Ejemplos de guardianes de acceso: Tiktok, Facebook, Instagram, LinkedIn, Youtube, Whatsapp, Messenger, Meta, Google, Amazon, App Store, Google Play...

⋮ Ciberseguridad

Derecho a un entorno digital seguro

Las plataformas digitales deberán ofrecer las medidas de seguridad adecuadas para garantizar la integridad, confidencialidad, disponibilidad, resiliencia y autenticidad de la información tratada y la disponibilidad de los servicios prestados.

Derecho a denunciar fácilmente contenidos ilícitos

Los usuarios deberán poder denunciar fácilmente los contenidos ilícitos detectados como la incitación al odio o los productos falsificados.

Las plataformas de intermediación online deberán actuar con diligencia para suprimir el acceso a los contenidos cuando tenga constancia de que son ilícitos o pueden provocar daños.

Derecho a una mayor protección frente al ciberacoso y ciberviolencia

Deberá garantizarse una adecuada protección a las personas afectadas por el acoso o la intimidación online. Cualquier imagen privada no consentida, o el contenido abusivo e ilegal podrán ser marcados rápidamente por los usuarios.

Información transparente y veraz

Derecho a recibir información

Sobre las condiciones del servicio

Los términos y condiciones deberán estar redactados en un lenguaje claro y accesibles.

Deberá informarse previamente a los usuarios en caso de que las plataformas puedan establecer restricciones en el uso de los servicios.

Sobre la identidad del vendedor

La plataforma de intermediación online deberá ofrecer información clara sobre quién es el vendedor o el prestador de los servicios.

Sobre las recomendaciones de las plataformas

El flujo de información de los usuarios deberá tratarse de forma transparente. Por ejemplo, la información sobre los parámetros utilizados en los sistemas de recomendación de las plataformas.

Sobre el tratamiento de los datos personales

Cuando se recaban datos de carácter personal, deberá facilitarse al usuario la información básica en ese momento y en el mismo medio en el que se recogen. El resto de la información, se facilitará en un medio más adecuado para su presentación, compresión y, si se desea, archivo.

Sobre el cierre de la cuenta o la eliminación de contenidos

La plataforma deberá informar al usuario de las razones por las que ha decidido cerrar su cuenta o eliminar sus contenidos.

Derecho de protección frente a la desinformación

Las plataformas deben ofrecer protección frente a injerencias, desinformaciones e informaciones retorcidas e inexactas publicadas en medios de comunicación o difundidas por usuarios de especial relevancia en redes sociales y plataformas digitales.

Los prestadores de servicios de intermediación deberán garantizar a los usuarios su derecho a recibir información veraz y transparente.

Deberán dar a conocer si la información y opiniones han sido elaboradas de forma automatizada (sin intervención humana) y si han sido clasificadas o priorizadas por el proveedor mediante técnicas de perfilado o equivalente.

Derecho de rectificación

En el caso de que se publique información sobre un usuario con datos incorrectos o desactualizados, tendrá derecho a solicitar su rectificación o actualización.

Los usuarios tienen derecho a solicitar a los medios de comunicación digitales que incluyan un aviso de actualización junto a las noticias que se refieren a ellos. Especialmente, cuando haya actuaciones judiciales o policiales que hayan variado. La actualización deberá publicarse en un lugar lo suficientemente visible.

Derecho a una publicidad honesta y leal

Los requisitos para publicar anuncios deberán ser transparentes.

La publicidad deberá estar claramente identificada.

Deberá explicarse por qué se visualizan los anuncios y el nombre del anunciante.

Quedan prohibidos determinados tipos de publicidad, como la publicidad basada en categorías de datos sensibles (como la sexualidad, la religión o la raza), y la publicidad dirigida a menores basada en sus datos personales.

Libertad de creación

Derecho a la creación

Deberá garantizarse el derecho a la remuneración del personal creativo con el fin de garantizar el derecho a la libertad de creación en el entorno digital.

Derecho de propiedad intelectual

La publicación de obras en Internet requiere respetar la normativa vigente sobre derechos de autor y propiedad intelectual de terceros, y evitar el uso no autorizado de obras protegidas.

Derecho a la libertad de expresión

Toda persona tiene derecho a la libertad de opinión y a la libertad de recibir o de comunicar informaciones o ideas. En los casos en los que una plataforma decida eliminar el contenido de un usuario, deberá explicar las razones.



Lee los Términos y Condiciones sobre cesión de derechos de autor

Al crear tu perfil, comprueba si estás aceptando una cesión de los derechos de propiedad intelectual a favor de la red social. En este caso, el material que publiques pertenecerá a la plataforma.



Pide permiso y cita al autor

Cuando compartas información que sea de otro usuario, recuerda solicitar permiso e identificar a la fuente o al autor.



Límites a la libertad de expresión

Sé cuidadoso con aquellos comentarios o información que puedan ser inciertos, ofensivos o humillantes.

Identidad y datos personales

Empresas

Solo podrán recopilar y utilizar los datos personales en determinadas situaciones y condiciones:

- ✓ Si el usuario ha dado previamente su consentimiento de forma explícita.
- ✓ Si el tratamiento de los datos es necesario para un contrato, una demanda de empleo o una solicitud de un préstamo.
- ✓ Si existe obligación legal.
- ✓ Si el tratamiento de los datos es de vital interés para el usuario.
- ✓ Si el tratamiento es necesario para realizar gestiones en interés público o para gestiones de la administración, la agencia tributaria, la policía u otros organismos públicos.

Obligaciones de las empresas:

- ✓ Informar claramente sobre cómo se utilizará su información y con qué fines.
- ✓ Tratar los datos de manera transparente y respetando los derechos de privacidad de las personas.
- ✓ No procesar los datos personales sobre el origen racial o étnico, la orientación sexual, las opiniones políticas, las creencias religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos o la salud, salvo en casos concretos. Por lo tanto, están prohibidos los anuncios dirigidos a cualquier persona basados en el perfil de estos datos confidenciales.

Usuarios

- ✓ Podrás ejercer de forma gratuita el derecho de acceso, rectificación, oposición, supresión ("derecho al olvido"), limitación del tratamiento o de portabilidad de sus datos.
- ✓ No podrás ser objeto de decisiones individuales automatizadas.
- ✓ Deberás ejercer estos derechos ante el responsable del **tratamiento de datos** de la plataforma. Por lo general, esta información suele aparecer en la política de privacidad de las empresas.



Comprueba quién hace el tratamiento de tus datos

Infórmate de si el tratamiento de los datos se va a realizar en España o en un Estado diferente ya que la normativa y las autoridades competentes varían de un país a otro. Esta información suele aparecer en su Política de Privacidad, Tratamiento de Datos o en los Términos y Condiciones de la plataforma. No obstante, si la red social ofrece servicio directo en España se registrará por la normativa española y europea.



Derecho a proteger tus datos personales

Derecho a acceder a los datos personales

Los proveedores de servicios deben facilitar el acceso de cualquier usuario a sus propios datos personales.

Derecho a saber si los datos personales han sido expuestos

Los usuarios deberán recibir una notificación en caso de que sus datos hayan sido expuestos.

Derecho a limitar el tratamiento de los datos personales

Las normas europeas también establecen límites en el uso del procesamiento automatizado de datos para la toma de decisiones.

Derecho a rectificar y eliminar los datos personales

Debes saber...

Por lo general, el envío de datos personales entre particulares en el ámbito de la vida privada a través de servicios de mensajería instantánea (por ejemplo, WhatsApp o Telegram) se considera una actividad personal o doméstica, por lo que queda excluida de la aplicación de la normativa de protección de datos. La [Agencia Española de Protección de Datos](#) (AEPD) podría intervenir si los datos personales se difunden a través de la red de mensajería, por una entidad o por un profesional vulnerando la confidencialidad, por ejemplo, cuando se comparten con terceros los datos privados de clientes, trabajadores o miembros de un ente asociativo.

Identidad y datos personales

Derecho a un control efectivo sobre tus datos personales y no personales

Todos los usuarios deberán tener un control efectivo sobre sus datos personales y no personales.

Derecho a proteger tu identidad

Deberá garantizarse la verificación segura de la identidad en el entorno digital.

Los usuarios tienen derecho a gestionar su propia identidad, sus atributos y acreditaciones. La identidad no podrá ser controlada, manipulada o suplantada por terceros contra la voluntad de la persona.

Derecho al pseudonimato

De acuerdo con las posibilidades técnicas disponibles y la legislación vigente, se permitirá el acceso a los entornos digitales utilizando seudónimos, siempre y cuando no sea necesaria la identificación personal para el desarrollo de las tareas propias de dicho entorno.

Derecho al olvido

Los ciudadanos tienen derecho a desaparecer de Internet, incluyendo las búsquedas generales y las redes sociales. Tienen derecho a que se eliminen sus datos de las listas de resultados de los motores de búsqueda, cuando estos sean inexactos, no estén actualizados, fueran inadecuados o no tengan relevancia ni interés público. Los usuarios de redes sociales podrán suprimir sus datos personales, incluidos los facilitados por terceros.

¿Puedes ceder tus datos personales?

Aunque los datos personales son intransferibles, es posible realizar cesiones parciales. Antes de crear un perfil en una red social, lee los Términos y Condiciones Generales de uso, en especial, lo relativo al Tratamiento de Datos Personales, donde deberá explicarse si se ceden parcialmente estos datos a la plataforma.

¿Cómo ejercer este derecho?

El usuario debe dirigirse al buscador, preferentemente a través de los formularios que facilita, sin necesidad de acudir a la fuente original de publicación. Los enlaces a los datos personales no aparecerán en los resultados de las búsquedas en Internet, pero la información seguirá publicada en la fuente original.

Honor e intimidad

Derecho al honor y a la intimidad

Los responsables de redes sociales y servicios equivalentes deberán adoptar protocolos para posibilitar el ejercicio del derecho de rectificación ante los usuarios que difundan contenidos que atenten contra el derecho al honor o la intimidad.

Derecho a no ser localizado y perfilado

La localización y los sistemas de análisis de personalidad o conducta que impliquen la toma de decisiones automatizadas o el perfilado de individuos solo podrán realizarse en los casos permitidos por la normativa vigente y con las garantías adecuadas.

El responsable del tratamiento deberá informar explícitamente al interesado sobre la finalidad de la localización, el perfilado o la decisión automatizada y sobre el ejercicio del derecho de oposición, y presentarlos claramente y al margen de cualquier otra información y con pleno respeto al derecho a la protección de datos.

Derecho a la propia imagen

Los usuarios tienen derecho a decidir sobre la publicación de sus imágenes en Internet.

La mayoría de las redes sociales tienen políticas contra contenidos inapropiados y procedimientos para reportar vulneraciones de privacidad.

Si los datos de un usuario han sido publicados en Internet por una persona física al margen de una actividad comercial, puede contactar con el autor de la publicación, para solicitarle amistosamente su retirada. También puede contactar con la plataforma para ejercitar sus derechos, utilizando para ello las herramientas que haya puesto a disposición de los usuarios.

Libertad para elegir

Derecho a adaptar los contenidos a las preferencias del usuario

La plataforma debe abrir su algoritmo a las preferencias del usuario para que este pueda decidir sobre el tipo de contenidos que quiere ver, sin que prime el conjunto de contenidos que la aplicación ha recabado sobre el histórico de uso. El usuario podrá decidir que las publicaciones seleccionadas aparezcan por orden cronológico o refrescar el algoritmo para que comience a funcionar como si usáramos la plataforma por primera vez.

Acerca de los algoritmos...

En el entorno digital, los algoritmos se utilizan para crear programas que procesan datos, realizan cálculos, toman decisiones y deciden qué contenido aparece en la pantalla. En función de los datos que analizan, pueden determinar lo que es más relevante para el usuario según su comportamiento y preferencias.

Derecho de portabilidad

El usuario tiene derecho a transmitir y recibir los contenidos de un proveedor de servicios a otro, siempre que sea técnicamente posible.

Derecho a elegir aplicaciones y servicios en la plataforma

Los usuarios tienen derecho a desinstalar aplicaciones preinstaladas y cambiar la configuración predeterminada, lo que les permite adaptar sus dispositivos a sus preferencias y evitar bloqueos en guardianes de acceso específicos.

Los guardianes de acceso deberán permitir la instalación de aplicaciones y tiendas de aplicaciones de terceros.

Protección para la población vulnerable

Derechos de los menores

Derecho a un entorno digital seguro

Los padres y madres son responsables de que los menores hagan un uso seguro y equilibrado de los dispositivos y servicios en línea, cuidando su dignidad y derechos. La UE y los Estados miembros se comprometen a promover experiencias positivas para los niños y los jóvenes en un entorno digital seguro y adaptado a su edad.

Protección de los derechos fundamentales

El uso indebido de imágenes de menores que afecte a sus derechos fundamentales conllevará la intervención del Ministerio Fiscal.

Protección frente a contenidos nocivos

Se deberá garantizar la protección de los menores contra los contenidos nocivos e ilegales, la explotación, la manipulación y el abuso en línea.

Protección frente a la publicidad

No se podrán utilizar datos sensibles o datos de menores para elaborar publicidad dirigida.

Los menores no podrán recibir anuncios basados en el perfil de sus datos personales.

Libertad de expresión y creación

Los menores podrán expresar libremente sus opiniones, ideas y creatividad en el entorno digital. También podrán participar y expresar su opinión en los asuntos públicos que les afectan.

Derecho a información transparente

Los niños y los jóvenes deberán estar capacitados para tomar decisiones seguras e informadas. La información que reciban deberá ser suficiente y necesaria para garantizar un uso responsable y adecuado de las tecnologías.

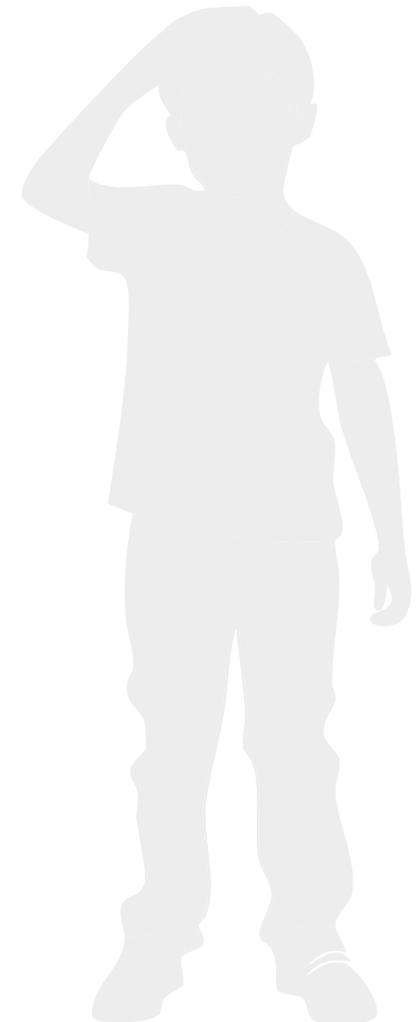


Edad mínima para registrarse en una red social

No existe una edad mínima legal. Sin embargo, las redes sociales han establecido el límite en los **14 años** de edad. Recuerda que la legislación española obliga a que el tratamiento de los datos de los menores de 14 años para crear un perfil, debe realizarse con el consentimiento de los padres o tutores.

Obligaciones de las plataformas

- ✓ Diseñar su interfaz con el más alto nivel de privacidad, seguridad y protección de los menores o participar en códigos de conducta para proteger a los menores.
- ✓ Tener en cuenta las recomendaciones sobre las mejores prácticas y orientaciones disponibles, como la [nueva estrategia europea para una mejor internet para los niños](#) (BIK+).
- ✓ Evaluar lo fácil que es para los niños y adolescentes entender cómo funciona su servicio y las posibles exposiciones a contenido que podría afectar a su bienestar físico o mental, o su desarrollo moral.
- ✓ Garantizar que sus términos y condiciones sean fácilmente comprensibles para los menores.



Protección para la población vulnerable

Derechos de los mayores

Derecho a reducir la brecha digital

Se fomentará y facilitará el acceso de las personas mayores a los entornos digitales y su uso, así como la capacitación para el mismo.



Derechos de las personas con discapacidad

Derecho a un acceso universal a entornos digitales

Deberá garantizarse el acceso a entornos digitales, tanto desde el punto de vista de diseño tecnológico como de sus contenidos. En particular, que la información relativa a las condiciones legales del servicio resulte accesible y comprensible.

Derecho a participar en entornos digitales

Los entornos digitales deberán incorporar medidas que aseguren la participación efectiva de las personas con discapacidad. En particular, los que tengan por finalidad la participación en los asuntos públicos.

Derecho a la formación

Las personas con discapacidad tienen derecho a la alfabetización y a la educación digital.



Protección de la salud

Derecho a acceder a los servicios digitales de salud

Deberá garantizarse este acceso en condiciones de igualdad, accesibilidad y universalidad; y evitarse la exclusión de colectivos en riesgo.

Defensa

Derecho a reclamar

Casos relacionados con los datos personales

1. Reclama al responsable del tratamiento de datos

La información sobre el responsable del tratamiento de datos suele encontrarse en la Política de Privacidad, Tratamiento de Datos o en los Términos y Condiciones que suele aparecer a pie la página web.

El responsable debe informarte sobre los medios para ejercitar este derecho. Los medios para reclamar deben ser accesibles y no puede denegarse este derecho por el solo motivo de optar por otro medio.

Plazo para recibir respuesta a la reclamación

1 mes Según las circunstancias del servicio, este plazo podrá prorrogarse 2 meses.

Si el responsable no da curso a la solicitud, deberá informar en un mes de las razones y de la posibilidad de reclamar ante una Autoridad de Control.

2. Reclama ante la AEPD

Si no se recibe una respuesta satisfactoria o no se obtiene contestación al escrito, puedes reclamar a la [Agencia Española de Protección de Datos \(AEPD\)](#), que dispone de un modelo de uso obligatorio para presentar la reclamación.

Casos relacionados con la propiedad intelectual

Deberás acudir a la vía judicial con el fin de proteger los derechos de los creadores y garantizar la justicia en el ámbito digital.

Casos relacionados con otros delitos

Otros delitos como la difusión de **injurias** y **calumnias**, o la **suplantación de identidad** deberán denunciarse ante los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado o ante los Órganos Judiciales:

- ✓ [Policía](#).
- ✓ [BCIT](#) (Brigada Central de Investigación Tecnológica).
- ✓ [Guardia Civil](#).
- ✓ [Ministerio Fiscal](#).
- ✓ [Órganos Judiciales](#).

Otras reclamaciones

En primer lugar, hay que reclamar por escrito directamente a la plataforma. En caso de que el usuario no logre por su cuenta llegar a un acuerdo satisfactorio con la empresa, podrá dirigirse a [CEC-España](#) para solicitar que le ayude con su reclamación.

Contacta con la plataforma

Las redes sociales más populares disponen de mecanismos para comunicar contenidos inapropiados mediante sus propios formularios.

Restablece tus contraseñas

En caso de hackeo, las plataformas tienen mecanismos para restablecer nuevas contraseñas y recuperar la cuenta. En determinados casos, solicitarán datos de carácter personal o copia de tu DNI para corroborar tu identidad.

Defensa



Derecho a impugnar decisiones de la plataforma

Cierre de cuentas, eliminación de contenidos...

Los usuarios podrán apelar las decisiones de moderación de contenidos, o del cierre de una cuenta. Para ello, podrán reclamar ante la plataforma a través de un mecanismo de reclamación fácil de usar y gratuito con el que pueda recurrir esa decisión.

Estas decisiones no deberán ser arbitrarias y deberán ser conformes a la normativa europea y a los términos y condiciones de la plataforma. Además, deberá informarse a los usuarios de las razones por las que se eliminaron los contenidos o se cerró la cuenta.

Decisiones automatizadas

Podrás impugnar las decisiones automatizadas tomadas por sistemas de inteligencia artificial que produzcan efectos en tu esfera personal y patrimonial.

En caso de que no logres por tu cuenta solucionar satisfactoriamente el asunto con la plataforma, podrás dirigirte a un medio adecuado de solución de controversias ([MASC](#)), a la autoridad competente o a la vía judicial.

Derecho a solicitar supervisión e intervención humana

Tienes derecho a solicitar supervisión e intervención humana cuando contactes con la plataforma.

Legado

Derecho a testamento digital (herencia digital)

Contenidos

Cuando alguien fallece, sus familiares o personas autorizadas podrán acceder a los contenidos que tuviera en Internet y decidir sobre su destino o eliminación, respetando siempre la voluntad del fallecido.

Perfiles personales

Las personas legitimadas, podrán decidir acerca del mantenimiento o eliminación de los perfiles personales de personas fallecidas en redes sociales u otros servicios, a menos que el fallecido hubiera decidido acerca de esta circunstancia, en cuyo caso, se aceptarán sus instrucciones.

Recomendaciones para los usuarios

- ✓ Lee los términos y condiciones generales y no los aceptes sin leerlos.
- ✓ Protege tus datos personales. Configura los perfiles de tu cuenta lo más privados posibles. Revisa las personas a las que has autorizado para acceder a tu perfil.
- ✓ Mantén seguras las contraseñas. No las compartas y renuévalas frecuentemente.
- ✓ Utiliza un doble factor de autenticación.
- ✓ No compartas información personal o hábitos que pueden ser utilizados por ciberdelincuentes. Evita publicar tu fecha de nacimiento completa, domicilio, número de teléfono, e-mail...
- ✓ Evita indicar tu ubicación en tiempo real.
- ✓ Piensa en el impacto que puede tener lo que publicas. Las fotografías y vídeos "comprometedores" pueden llegar a manos de terceras personas y utilizarlos para chantajearte, extorsionarte o perjudicarte.
- ✓ Antes de publicar una fotografía o grabación de otra persona, pide permiso. Si en el futuro cambia de opinión, deberás respetar su decisión y retirar el contenido.
- ✓ Respeta la propiedad intelectual de los contenidos que compartes.
- ✓ Utiliza preferentemente los canales de comunicación propios de la aplicación. Revisa cuidadosamente las comunicaciones recibidas, especialmente las que provienen de canales de comunicación externos a la aplicación (correo electrónico, SMS...).
- ✓ Asegúrate de que el remitente de los mensajes que recibes procede de la red social o plataforma y de que no se trata de una estafa.
- ✓ No accedas a enlaces que provengan de una fuente no fiable, de mensajes privados o de correo electrónico.
- ✓ Analiza la información antes de actuar: ¿quién lo envía?, ¿cómo está redactado?, ¿concuera con la información original?...
- ✓ Si alguien vulnera tu honor o tu reputación online:
 - Guarda pruebas (capturas de pantallas, enlaces;
 - Solicita la retirada del contenido (contacta con la plataforma y/o autor del mensaje)
 - Reclama la rectificación o ejerce tu derecho de respuesta.
 - Si fuera necesario, bloquea a ese usuario y denuncia a los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado por responsabilidad civil.
- ✓ No reenvíes cadenas o información no verificada.
- ✓ En caso de detectar una acción malintencionada, como una suplantación de identidad o un robo de cuenta, denuncia a través de la misma red social.
- ✓ Guarda en un dispositivo externo una copia de seguridad los contenidos que publicas en la plataforma. Así te asegurarás de no perderlos en caso de quiebra de seguridad de la plataforma o ante un posible cierre inesperado de tu cuenta.

Normativa aplicable

La información de este folleto es orientativa. Para conocer con rigor los derechos de los usuarios de redes sociales y plataformas online debe consultarse la legislación española y la legislación europea vigente.

© centro europeo del consumidor en españa

Imágenes: Fernando Martín e imágenes generadas con IA generativa de Adobe Creative.

Imagen de portada: Andrea Piacquadio en pexels.

[Directiva Europea 2000/31/CE](#) sobre el comercio electrónico.

[Reglamento \(UE\) 2022/2065](#) de Servicios Digitales.

[Reglamento \(UE\) 2022/1925](#) de Mercados Digitales.

[Reglamento \(UE\) 2023/988](#) sobre seguridad general de los productos.

[Reglamento \(UE\) 2019/1020](#) sobre vigilancia del mercado y conformidad de los productos.

[Reglamento General de Protección de Datos](#) (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016.

[Declaración europea de derechos digitales.](#)

[Ley 34/2002](#) de 11 de Julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de comercio electrónico (LSSICE), que transpone la Directiva Europea 2000/31/CE.

[Real Decreto Legislativo 1/2007](#) (Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios).

[Ley Orgánica 3/2018](#), de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

[Ley Orgánica 1/1982](#), de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad -personal y familiar y a la propia imagen.

[Ley Orgánica 2/1984](#), de 26 de marzo, reguladora del derecho de rectificación.

[Ley 9/2014](#), de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

[Ley 13/2022](#), de 7 de julio, General de Comunicación Audiovisual.

[Carta española de derechos digitales.](#)

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y los puntos de vista expresados son exclusivamente los del autor o autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los del Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de Pequeña y Mediana Empresa (EISMEA). Ni la Unión Europea ni la autoridad que concede la financiación pueden ser consideradas responsables de los mismos.