



Reglamento de Servicios Digitales (DSA): Informe de Transparencia de Wallapop

Febrero 2024 - Diciembre 2024

Tabla de Contenidos

Introducción.....	1
Nuestros mecanismos de reporte.....	2
Reportes de la Comunidad, Mecanismos de Notificación y Acción, Reportes de Marcas y Solicitudes de Autoridades Oficiales.....	2
Nuestra moderación y controles por iniciativa propia.....	3
Medios automatizados para la moderación de contenido.....	4
Nuestros mecanismos internos de gestión de reclamaciones.....	5
Nuestras acciones de cumplimiento.....	6
Conclusiones.....	6

Introducción

Wallapop es un mercado en línea que conecta a una comunidad de personas en España, Italia y Portugal, ofreciendo una forma sencilla de comprar y vender artículos de segunda mano y artículos únicos. Con un fuerte compromiso con la sostenibilidad, la oportunidad y la accesibilidad, Wallapop promueve una economía más consciente y circular al extender la vida útil de bienes reutilizados o únicos.

Desde su lanzamiento en 2013, hemos trabajado arduamente para revolucionar el mercado de la reutilización, con nuestra comunidad generando más de 640 millones de anuncios y logrando un impacto ambiental significativo. Solo en 2023, los usuarios de Wallapop ayudaron a ahorrar 524.000 toneladas de emisiones de CO₂, 19,7 mil millones de litros de agua y 22.700 toneladas de plástico.

Tanto este informe cualitativo como su contraparte cuantitativa (que se publica de forma conjunta y que denominaremos, en adelante, el “**Informe Cuantitativo**”) han sido preparados meticulosamente para cumplir con los requisitos de transparencia de la DSA. El Informe Cuantitativo se puede encontrar en [este link](#) y en el Centro de Ayuda en el apartado de Centro de Seguridad. La información se compila de acuerdo con el Reglamento (UE) 2022/2065 (el “**Reglamento de Servicios Digitales**” o “**DSA**”). Incluye los datos exigidos por la DSA junto con descripciones de los controles y procesos en los que invertimos para garantizar que nuestro mercado sea seguro para los usuarios y las marcas.

Estamos orgullosos del progreso que hemos logrado en el cumplimiento normativo y en la prevención de contenido ilegal o que infrinjan nuestros Términos y Condiciones en nuestra plataforma. Esto ha requerido recursos significativos por parte de nuestro equipo dedicado, así como colaboraciones que hemos establecido con titulares de derechos, agencias gubernamentales, cuerpos de seguridad y muchos otros.

Este informe representa la primera presentación en cumplimiento de las obligaciones de la DSA, abarcando el período del 17 de febrero de 2024 al 31 de diciembre de 2024.

Resumen

Nuestro informe de transparencia, que cubre el período del 17 de febrero de 2024 al 31 de diciembre de 2024, refleja nuestro compromiso con el Reglamento de Servicios Digitales y nuestra dedicación a mantener un mercado en línea seguro y confiable. Hemos reforzado y desarrollado nuevos mecanismos de reporte para garantizar que las preocupaciones sean abordadas de manera efectiva.

Además, hemos fortalecido nuestros esfuerzos de moderación de contenido mediante una combinación de herramientas automatizadas y revisión humana. Nuestras medidas proactivas resultaron en más de 7,4 millones de acciones de cumplimiento, ayudando a eliminar contenido ilegal o no conforme. También hemos mejorado nuestros mecanismos internos de gestión de reclamaciones, asegurando procesos de revisión de decisiones justos e imparciales para los usuarios.

Nuestras acciones de cumplimiento van desde restricciones de contenido hasta suspensiones de cuentas, dependiendo de la gravedad de las infracciones. Continuamos revisando nuestras políticas y sistemas para alinearnos con las regulaciones en evolución y los requisitos de seguridad de los usuarios.

Nuestros mecanismos de reporte

Reportes de la Comunidad, Mecanismos de Notificación y Acción, Reportes de Marcas y Solicitudes de Autoridades Oficiales

Existen varias formas en las que se pueden realizar reportes a través de Wallapop. Los usuarios pueden enviar reportes comunitarios sobre contenido o comportamiento de usuarios que infrinjan nuestros Términos y Condiciones a través de la plataforma. Además, contamos con un canal específicamente designado para que las marcas y sus representantes presenten reclamaciones y solicitudes de eliminación relacionadas con infracciones de propiedad intelectual u otras infracciones relacionadas, para que nuestro equipo especializado las revise.

En línea con el Artículo 16 de la DSA, hemos implementado un Mecanismo de Notificación y Acción que permite a cualquier persona o entidad informar sobre contenido que consideren que puede infringir una normativa europea o normativa de estados miembros individuales. Durante este período, Wallapop recibió 1.114 notificaciones, de las cuales el tiempo medio para recibir una respuesta fue de 22 horas. Pueden obtenerse más detalles en la pestaña 3 del Informe Cuantitativo.

Adicionalmente, en línea con los Artículos 9 y 10 de la DSA, hemos recibido de autoridades oficiales un total de 3.810 órdenes para actuar contra contenido ilegal o para proporcionar información. En la tabla dedicada a los datos de autoridades oficiales, se destacan España, Italia y Portugal como nuestros principales países, ya que son las regiones donde Wallapop opera principalmente. Las solicitudes de autoridades oficiales de todos los demás países de la UE se agrupan bajo la categoría “Otros”. Consulte la pestaña 2 del Informe Cuantitativo para más detalles.

Los tres formularios pueden encontrarse en nuestro centro de ayuda, en la sección de Centro de Seguridad. Creemos en hacer que sea lo más fácil posible para nuestros usuarios hacernos llegar cualquier inquietud que puedan tener sobre el contenido que encuentren en nuestra plataforma. Una vez que recibimos una notificación, esta se asigna y es revisada por miembros de nuestros equipos expertos. Si se determina que el contenido infringe leyes locales o los estándares de nuestros Términos y Condiciones, el contenido es eliminado de nuestra plataforma.

Nuestra moderación y controles por iniciativa propia

A través de la mejora continua de políticas y procesos, Wallapop ha establecido un conjunto integral de políticas contenidas en nuestras Normas de Comunidad, que forman la base de nuestros esfuerzos de moderación de contenido. Estas políticas prohíben contenido y conductas ilegales, así como otros comportamientos dañinos, y buscan crear un entorno seguro en nuestra plataforma. Estamos comprometidos a actualizar y mejorar continuamente nuestras políticas para proporcionar las reglas más efectivas y justas para nuestros usuarios, así como para reflejar los requisitos regulatorios en evolución.

Nuestros sistemas de moderación de contenido combinan procesos automatizados y revisiones humanas. Nuestro control proactivo utiliza técnicas avanzadas de *machine learning* y automatización para monitorear diferentes aspectos de nuestra plataforma en busca de productos o contenido potencialmente fraudulentos, infractores, no auténticos, no conformes o inseguros que infrinjan nuestros Términos y Condiciones, con el fin de mantener una experiencia confiable y enviarlos a nuestros moderadores humanos para su revisión. Nuestros sistemas de moderación de contenido incluyen controles que funcionan mediante reglas en las que empleamos controles basados en palabras clave, controles basados en reglas, algoritmos de detección de imágenes y modelos de *machine learning* que se ejecutan continuamente sobre el contenido de la plataforma.

Estos controles tienen como objetivo prevenir que productos no conformes sean publicados o marcados para que los moderadores expertos de Wallapop los revisen. En el periodo de reporte correspondiente, tomamos más de 7,4 millones de acciones por iniciativa propia, que incluyeron acciones tomadas a través de las

herramientas proactivas de moderación de contenido que hemos desarrollado para eliminar contenido ilegal, así como aquellas relacionadas con violaciones de políticas u otros tipos de contenido no ilegal. Debido a un error técnico, todas las restricciones remitidas bajo la política de “Imágenes” fueron categorizadas erróneamente bajo “Protección de Menores” a través de la API. En realidad, estas prohibiciones estaban relacionadas únicamente con el uso de imágenes de terceros y no involucraban menores. Esto se resolvió tan pronto como se detectó y se implementó una mayor garantía de calidad para asegurar la precisión de la información. Se pueden encontrar más detalles sobre nuestra moderación de contenido por iniciativa propia en la pestaña 4 del Informe Cuantitativo.

Es importante señalar que los números presentados aquí representan las acciones inicialmente cuantificadas por nuestro sistema y no tienen en cuenta las posteriores revocaciones realizadas por nuestro equipo de garantía de calidad, apelaciones u otros mecanismos.

Nuestros equipos y agentes de moderación de contenido están compuestos por expertos de diversas áreas. Nuestros ingenieros tecnológicos desarrollan y mejoran continuamente nuestras herramientas, mientras que nuestro equipo de políticas y gobernanza de la plataforma incluye especialistas en prevención de fraude, seguridad y cumplimiento de productos, derechos de propiedad intelectual y protección de datos. Este equipo está respaldado por un grupo de trabajo dedicado que monitorea las tendencias emergentes para abordar proactivamente nuevos desafíos. Además, para apoyar el desarrollo continuo de habilidades y la expansión de conocimientos, cada miembro tiene acceso a un presupuesto dedicado de aprendizaje y desarrollo, lo que les permite profundizar en su experiencia en temas relevantes.

Para mantener una alta precisión y eficiencia en la moderación de contenido, nuestros equipos reciben capacitación continua, manteniéndose al día con los estándares de la industria, áreas de riesgo en evolución y cualquier cambio en las políticas. Estos entrenamientos incluyen revisiones regulares de garantía de calidad para asegurar una aplicación consistente de nuestras políticas de moderación. Además, ofrecemos capacitación especializada para agentes enfocados en áreas específicas. Por ejemplo, nuestro equipo encargado de revisar solicitudes de eliminación de marcas recibe capacitación especializada en temas como derechos de propiedad intelectual, infracciones de marcas registradas, etc.

También participamos en un ciclo continuo de retroalimentación, incorporando perspectivas de moderadores, equipos tecnológicos y partes externas para mejorar nuestros procesos, las capacidades de detección y la aplicación de políticas. Este enfoque iterativo nos permite adaptarnos rápidamente a los riesgos emergentes y mantener un alto estándar de moderación de contenido.

Medios automatizados para la moderación de contenido

El uso de sistemas automatizados está diseñado para mitigar riesgos sin restringir innecesariamente el servicio. Para garantizar la equidad y precisión, las métricas relacionadas con las decisiones automatizadas son monitoreadas por revisores humanos. Las medidas automatizadas solo se aplican después de rigurosas pruebas para garantizar alta precisión, contribuyendo a un entorno de compras en línea seguro y conforme a las normativas.

Utilizamos herramientas avanzadas de análisis de riesgos para detectar patrones que indiquen estafas o actividades sospechosas, como la toma de control de cuentas, actividad de bots o creación de cuentas falsas. Nuestro equipo supervisa las decisiones finales, asegurándose de que los falsos positivos sean revisados, y las herramientas se reentrenen continuamente para mejorar la precisión. Este enfoque híbrido equilibra eficiencia con precisión en la aplicación de las reglas de la plataforma.

Las reglas de moderación de contenido son automatizadas sólo cuando superan el 99% de precisión, siempre con supervisión humana, monitoreo continuo y alertas que detectan desviaciones de los niveles de precisión esperados. Muchas de las medidas automatizadas evitan que el contenido infractor sea inicialmente publicado. La tasa de error mostrada en la pestaña 7 del Informe Cuantitativo es para los usuarios suspendidos de la plataforma por medios automatizados.

Nuestra tecnología de moderación automatizada asegura el cumplimiento de las normas comunitarias y los requisitos legales, manteniendo un entorno seguro para los usuarios. Perfeccionamos continuamente estos sistemas, utilizando casos de error para mejorar la precisión en un proceso iterativo. Además, nuestro sistema de revisión permite a los usuarios impugnar decisiones de moderación, con revisores humanos evaluando casos donde la automatización pudo haber interpretado incorrectamente el contenido.

Nuestros mecanismos internos de gestión de reclamaciones

Para minimizar restricciones no deseadas, así como garantizar la equidad y precisión, hemos implementado un sistema de revisión que permite a los usuarios plantear inquietudes sobre posibles errores de moderación. Este sistema permite la revisión de las decisiones de moderación por un equipo diferente al que toma las decisiones de moderación, para asegurar imparcialidad y coherencia en el

proceso de revisión. Al involucrar a un equipo distinto, minimizamos el riesgo de sesgo y garantizamos que las revisiones se evalúen de manera objetiva.

El equipo encargado de las revisiones está específicamente capacitado en nuestras políticas, lo que les permite evaluar los casos de manera objetiva y restaurar el contenido en caso de que se acepte la revisión.

Nuestras acciones de cumplimiento

Para mantener un mercado en línea seguro y conforme, Wallapop aplica medidas de cumplimiento según la gravedad de la infracción. Nuestras acciones de cumplimiento se dividen en dos categorías principales, como se muestra en la tabla 4 del Informe Cuantitativo.

“*Visibility Restriction Disable*” se refiere a la eliminación de anuncios de la plataforma, mientras que “*Account Restriction Suspension*” se aplica a los usuarios suspendidos por violaciones graves o reiteradas. Las violaciones repetidas de las políticas de anuncios pueden resultar en la suspensión de la cuenta.

Conclusiones

Estamos comprometidos en mantener una plataforma confiable y segura para nuestros usuarios. Nuestros esfuerzos en moderación de contenido, junto con nuestros mecanismos de reporte y revisión, reflejan nuestro compromiso con la DSA y la seguridad del usuario. Aunque hemos logrado avances significativos, seguimos invirtiendo en la mejora de nuestros procesos para aumentar la transparencia y la efectividad de nuestras medidas.

Seguiremos trabajando para ofrecer una experiencia segura y satisfactoria a toda la comunidad de Wallapop.