Política y procedimientos de eliminación de quejas y contenidos

Introducción

Nuestra plataforma prioriza la seguridad del usuario y el cumplimiento legal. Exigimos a todos los usuarios que acepten nuestras Condiciones de uso y Directrices comunitarias, que incluyen la verificación documentada de la edad y la identidad (18+ mínimo). Esta política describe cómo manejamos las quejas sobre contenido ilegal o no autorizado.

Reportar contenido ilegal/no autorizado

Los usuarios pueden reportar contenido directamente a través del enlace "Reportar contenido" de nuestro sitio web en el pie de página. Esto permite reportar quejas, contenido ilegal y contenido que representa a las personas sin su consentimiento.

Revisión y resolución de quejas

- **Cronología:** Todas las quejas son revisadas y tratadas dentro de los 5 días hábiles, con una respuesta que explica las medidas adoptadas.
- **Eliminación inmediata:** priorizamos la seguridad del usuario y el cumplimiento legal mediante la organización inmediata/ solicitud/ ejecución de la eliminación de contenido confirmado ilegal/ no autorizado.

Procedimiento

1. **Triaje inicial:** Al recibir un informe, un miembro del equipo designado revisará:
    - Información del ponente (si se facilita)
    - Descripción del contenido (incluyendo enlaces)
    - Reivindicación de los derechos de propiedad
    - Cualquier información adicional
2. **Verificación:**
    - **Verificación de contenido:** el equipo localiza el contenido reportado o revisa la descripción del contenido transmitido.
    - **Verificación de derechos:** Se realizan intentos para verificar la reclamación del reportero, tales como:
        - Comprobación de los registros públicos de derechos de autor/marcas comerciales
        - Solicitar documentación (por ejemplo, identidad del titular de los derechos de autor y, cuando proceda, registro de los derechos de autor)
3. **Acción:**
    - **Contenido ilegal:** Si se verifica como ilegal y se aloja en nuestros servidores:

        - El contenido se elimina.
        - El caso se extiende a la gerencia por la posible participación de la autoridad.
    - **Contenido no autorizado: si la propiedad ha sido confirmada y alojada en nuestros servidores:**
        - El contenido se elimina.
        - Se notifica al usuario de carga de la política de eliminación y plataforma.
        - Los infractores reincidentes pueden enfrentar advertencias/ suspensión o terminación de la cuenta.
    - **Verificación poco clara:**
        - El reportero puede ser contactado para una aclaración.
    - **Informe no válido:**
        - El reportero puede ser notificado (si procede) con una explicación.

Proceso de apelación (reclamos de consentimiento):

Las personas representadas en el contenido pueden apelar nuestra decisión por falta de consentimiento:

Presentación de la apelación:

- Póngase en contacto con el soporte con una explicación clara y enlace/ referencia al contenido

Verificación:

- Intentamos verificar la identidad del apelante (por ejemplo, identificación válida en comparación con el individuo representado).

Reseña de contenido:

- Nuestro equipo revisa el contenido con la apelación y cualquier evidencia de consentimiento previo.

Resultado de la apelación: (dentro de los 5 días hábiles)

- **Consentimiento Confirmado:** El contenido permanece en vivo y se notifica al apelante.
- **Consentimiento no establecido:** Si no podemos establecer que se obtuvo un consentimiento válido, o si el individuo puede demostrar que el consentimiento es nulo bajo la ley aplicable, el contenido será eliminado inmediatamente.
- **Desacuerdo sobre la validez del consentimiento:** Si no estamos de acuerdo con la reclamación de consentimiento nulo bajo la ley aplicable, ofreceremos resolver el desacuerdo a través de un mediador neutral de terceros.

Mantenimiento de registros

Mantenemos un registro de incidentes reportados, incluyendo:

- Fecha y hora del informe
- Información del ponente (si se facilita)
- Descripción del contenido notificado
- Medidas adoptadas

5. **Consideraciones legales**

Situaciones complejas o disputas legales se intensifican a la gestión y el asesoramiento jurídico. El asesor legal determinará el mejor curso de acción, incluyendo la posible participación de la policía.

6. **Presentación de informes a los proveedores de pagos (p. ej., adquirentes de tarjetas)**

Los informes mensuales se envían a los adquirentes detallando el contenido marcado (expulsiones/ retiradas), contenido ilegal y quejas.

- **Segpay y otros adquirentes:** Los informes se cargan antes del 5 de cada mes a través del Portal del Comerciante. Se presenta un "Informe Nulo" si no se marca ningún contenido.

Esta política demuestra nuestro compromiso con un entorno online seguro y legal para todos los usuarios.