

Informe de Transparencia de Coches.com

Coches.com es una plataforma que posibilita, entre otros servicios, la puesta en contacto entre oferentes de vehículos y servicios asociados a la compraventa o propiedad de vehículos y particulares interesados en la adquisición y/o contratación de los mismos (en adelante la “Plataforma”) perteneciente a la compañía Autodescuento, S.L. (“Autodescuento”).

Políticas de moderación de contenidos

En Coches.com mantenemos una política estricta que prohíbe la publicación de contenido ilegal u ofensivo, manteniendo un ambiente seguro y respetuoso en la Plataforma.

Cualquier tipo de contenido que incite al odio, la violencia o discriminación entre las personas está prohibida. Además, nos aseguramos de que todos los contenidos que son publicados en la Plataforma no sean ilícitos, lesivos de derechos de terceros, contrarios a lo establecido en las presentes Condiciones y a la normativa aplicable.

En este sentido, la Plataforma a tal efecto, dispone de unos Formulario de Reporte: en cada anuncio o bien en el apartado de contacto para que los usuarios puedan informar sobre la presencia de contenido ilícito. De esta forma, Autodescuento puede tomar las medidas y acciones de moderación de contenidos necesarias en cumplimiento de la Ley de Servicios Digitales.

Proceso de Moderación

Autodescuento ha definido un procedimiento interno para atender y poder gestionar todas las denuncias de contenido ilícito realizadas por los usuarios o por las autoridades correspondientes a través del Formulario de Reporte.

Los usuarios de manera sencilla pueden presentar sus quejas o solicitudes que son revisadas cuidadosamente por un equipo de personas designado para ello en Autodescuento, y que es responsable de tomar las acciones de moderación de contenido que sean convenientes como la eliminación del contenido, la suspensión de los servicios o el reporte a las autoridades competentes si fuera necesario.

Asimismo, los usuarios también tienen la oportunidad de apelar aquellas decisiones de moderación de contenidos que se hayan adoptado en la Plataforma a través del Sistema Interno de Reclamaciones. Autodescuento garantiza la transparencia en todas las acciones realizadas en la Plataforma a efectos de la moderación de contenidos.

La plataforma dispone de herramientas automatizadas que permiten evitar que usuarios malintencionados (no confiables) se registren creando una cuenta o introduzcan contenido ilícito o que incumplan nuestras condiciones generales. Estas herramientas automatizadas utilizan algoritmos basados en texto que identifican palabras clave específicas, datos estadísticos, o datos de contacto de usuarios previamente bloqueados entre otros. También detectan contenido potencialmente ilícito ya publicado y utilizamos una combinación de herramientas automatizadas y manuales gestionadas por personal experto en la materia, para determinar las acciones legales adecuadas. Cuando nuestra herramienta automatizada detecta usuarios potencialmente infractores con una alta fiabilidad (95% precisión), se adoptan automáticamente las medidas pertinentes. Se utilizan los datos obtenidos de estos procesos de moderación y de las notificaciones recibidas por parte de los usuarios para implementar mejoras en nuestros procesos.

También mejoramos constantemente nuestras herramientas automatizadas alimentándolas con nueva información, incluida los resultados de las decisiones tomadas por nuestro personal experto, para que así exista un proceso de mejora continua en la identificación proactiva y el bloqueo automático de usuarios no confiables.

Conclusiones

Durante el periodo de tiempo comprendido entre el 17 de febrero de 2024 y el 31 de diciembre de 2024, Autodescuento ha recibido 950 notificaciones procedentes de sus usuarios. Resolvimos 599 notificaciones válidas adoptándose 413 medidas. No se ha recibido ninguna orden de retirada de contenidos ilícitos de las autoridades competentes, pero sí 5 de solicitudes de información sobre nuestros usuarios o anunciantes. En cuanto al número de medidas adoptadas por iniciativa propia han sido 4798. A continuación, se presenta el detalle de la información relacionada con la moderación de contenidos en Coches.com.

Identificación del informe

Nombre del proveedor:	Autodescuento, S.L
-----------------------	--------------------

Nombre de la plataforma:	Coches.com
--------------------------	------------

Fecha del informe:	28 de febrero de 2025
--------------------	-----------------------

Fecha de inicio del periodo de reporte:	17 de febrero de 2024
---	-----------------------

Fecha final del periodo de reporte:	31 de diciembre de 2024
-------------------------------------	-------------------------

Versión del informe:	Versión 0
----------------------	-----------

Información sobre órdenes de Estados Miembros

Órdenes de los Estados miembros de actuación contra contenidos ilícitos

Número de órdenes recibidas:	0
------------------------------	---

Desglose por autoridad del Estado Miembro:	0
--	---

Desglose por tipo de contenido ilegal:	0
--	---

Tiempo medio para informar recepción:	N/A
---------------------------------------	-----

Tiempo medio para dar curso a la orden:	N/A
---	-----

Órdenes de los Estados miembros de entrega de información

Número de órdenes recibidas:	5
Desglose por autoridad del Estado Miembro:	5 ES
Tiempo medio para informar recepción:	59 horas
Tiempo medio para dar curso a la orden:	78 horas

Información sobre notificaciones recibidas

Número de notificaciones recibidas:	599
Desglose por Alertadores Fiables:	N/A
Desglose por tipo de contenido ilegal:	
Bienestar animal:	0
Infracciones en materia de información a los consumidores:	30
Ciberviolencia:	0
Ciberviolencia a mujeres:	0
Protección de datos e infracciones relativas a la privacidad:	0
Discursos ilícitos o nocivos:	1
Infracciones de los derechos de propiedad intelectual e industrial:	0

Efectos negativos en el discurso cívico o las elecciones:	0
Protección de los menores:	0
Riesgo para la seguridad pública:	0
Estafas o fraude: *(1)	387
Autolesión:	0
Productos no seguros, no conformes o prohibidos:	0
Violencia:	0
Otras infracciones de las condiciones generales del prestador:	181
Tipo de contenido ilícito no especificado por la autoridad pública:	0
Tipo de contenido presuntamente ilícito no especificado por el notificante:	0
Número de elementos específicos de información incluidos en el número total de notificaciones:	524
Tiempo medio para adoptar medidas:	17 horas
Número de medidas adoptadas sobre la base de la ley: *(2)	413
Número de medidas adoptadas sobre la base de las condiciones generales: *(2)	0

Información contextual:

*(1) Se ha categorizado como “estafas o fraude” cualquier notificación que se haya recibido indicando que un contenido es sospechoso de ser fraudulento o que el usuario haya sido víctima de una estafa o de intento de estafa.

*(2) Se ha contabilizado como una única medida, las distintas medidas adoptadas simultáneamente sobre un contenido notificado.

Información sobre moderación de contenidos realizada por Autodescuento

Número de contenidos moderados por iniciativa propia:	3584
---	------

Desglose por tipo de contenido ilegal:

Bienestar animal:	0
-------------------	---

Infracciones en materia de información a los consumidores:	0
--	---

Ciberviolencia:	0
-----------------	---

Ciberviolencia a mujeres:	0
---------------------------	---

Protección de datos e infracciones relativas a la privacidad:	0
---	---

Discursos ilícitos o nocivos:	0
-------------------------------	---

Infracciones de los derechos de propiedad intelectual e industrial:	8
---	---

Efectos negativos en el discurso cívico o las elecciones:	0
---	---

Protección de los menores:	0
----------------------------	---

Riesgo para la seguridad pública:	0
-----------------------------------	---

Estafas o fraude: *(3)	3560
------------------------	------

Autolesión:	0
-------------	---

Productos no seguros, no conformes o prohibidos:	0
--	---

Violencia:	0
------------	---

Otras infracciones de las condiciones generales del prestador:	16
--	----

Tipo de contenido ilícito no especificado por la autoridad pública:	0
---	---

Tipo de contenido presuntamente ilícito no especificado por el notificante:	0
---	---

Desglose de medidas adoptadas por iniciativa propia

Restricción de la visibilidad: eliminación	3584
--	------

Restricción de la visibilidad: Bloqueo	259
--	-----

Prestación del servicio: Suspensión	918
-------------------------------------	-----

Restricción de la cuenta: Supresión	37
-------------------------------------	----

Número de medidas adoptadas con medios exclusivamente automáticos: 296

Información contextual:

*(3) Se ha categorizado como "estafas o fraude" cualquier contenido que presentara indicios de ser fraudulento con mayor o menor grado de certeza.

Información sobre el sistema interno de reclamaciones

Número de reclamaciones recibidas: 32

Base de la reclamación

Procedimiento	5
---------------	---

Illegalidad / Incompatibilidad	21
--------------------------------	----

Restricción no objetiva / proporcional	2
--	---

No indica

4

Decisiones adoptadas

Confirmadas

14

Revocadas

18

Tiempo medio necesario para la adopción de medidas

16 horas

Número de denuncias presentadas ante órganos de resolución extrajudiciales

0

Suspensiones impuestas por usos indebidos

Número de suspensiones por contenido manifiestamente ilegal

933

Número de suspensiones por notificaciones manifiestamente infundadas

0

Número de suspensiones por el envío de reclamaciones manifiestamente infundadas

0

Uso de medios automatizados para moderación de contenidos

Resumen del uso de medios automatizados para moderar el contenido *(4)

Descripción cualitativa de los medios automatizados *(4)

Fines precisos para aplicar los medios automatizados *(4)

Garantías aplicadas al uso de medios automatizados *(4)

*(4) Esta información queda anteriormente reflejada en el apartado previo "Proceso de moderación"