

## II

*(Actos cuya publicación no es una condición para su aplicabilidad)*

## CONSEJO

### RECOMENDACIÓN DEL CONSEJO

de 24 de septiembre de 1998

**relativa al desarrollo de la competitividad de la industria europea de servicios audiovisuales y de información mediante la promoción de marcos nacionales destinados a lograr un nivel de protección comparable y efectivo de los menores y de la dignidad humana**

(98/560/CE)

EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado constitutivo de la Comunidad Europea y, en particular, su artículo 130,

Vista la propuesta de la Comisión,

Visto el dictamen del Parlamento Europeo (¹),

Visto el dictamen del Comité Económico y Social (²),

(1) Considerando que la Comisión adoptó el Libro Verde sobre la protección de los menores y de la dignidad humana en los servicios audiovisuales y de información el 16 de octubre de 1996 y que el Consejo lo acogió favorablemente en su sesión de 16 de diciembre de 1996;

(2) Considerando que el Parlamento Europeo (³), el Comité Económico y Social (⁴) y el Comité de las Regiones han aprobado sendos dictámenes sobre dicho Libro Verde (⁵);

(3) Considerando que la Comisión presentó al Consejo, en su sesión de 30 de junio de 1997, las conclusiones del proceso de consulta a las partes interesadas y que el Consejo, de forma unánime, les dispensó una acogida favorable;

(4) Considerando que la Comisión adoptó el 16 de octubre de 1996 la comunicación sobre contenidos

ilícitos y nocivos en Internet (⁶), y que el Consejo y los Representantes de los Gobiernos de los Estados miembros reunidos en el seno del Consejo adoptaron la Resolución sobre contenidos ilícitos y nocivos en Internet el 17 de febrero de 1997; que el Parlamento Europeo aprobó el 24 de abril de 1997 su dictamen relativo a la comunicación de la Comisión sobre contenidos ilícitos y nocivos en Internet; que estos trabajos se realizan de manera complementaria a la presente Recomendación puesto que tratan específicamente de todos los tipos de contenidos ilícitos y nocivos en Internet;

(5) Considerando que la presente Recomendación se refiere, en particular, a cuestiones relacionadas con la protección de los menores y la dignidad humana en los servicios audiovisuales y de información que se ofrecen al público, cualesquiera que sean las formas de difusión (tales como radiodifusión, servicios en línea de propiedad privada o servicios en Internet);

(6) Considerando que la información, la sensibilización y la educación de los usuarios son fundamentales para promover la competitividad de la industria de servicios audiovisuales y de información así como su adaptación al desarrollo tecnológico y a los cambios estructurales; que constituyen asimismo una condición para la plena participación del ciudadano europeo en la sociedad de la información; que es, por tanto, conveniente, de manera

(¹) Dictamen emitido el 13 de mayo de 1998 (no publicado aún en el Diario Oficial).

(²) DO C 214 de 10. 7. 1998, p. 25.

(³) DO C 339 de 10. 11. 1997, p. 420.

(⁴) DO C 287 de 22. 9. 1997, p. 11.

(⁵) DO C 215 de 16. 7. 1997, p. 37.

(⁶) DO C 70 de 6. 3. 1997, p. 1.

- complementaria a las medidas de protección de los menores y de lucha contra los contenidos ilícitos que atentan contra la dignidad humana, fomentar el uso lícito y responsable de los servicios de información y de comunicaciones, entre otras cosas por medio del ejercicio del control parental;
- (7) Considerando que la Directiva 97/36/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de junio de 1997, por la que se modifica la Directiva 89/552/CEE del Consejo sobre la coordinación de determinadas disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas al ejercicio de actividades de radiodifusión televisiva<sup>(1)</sup>, y en particular sus artículos 22, 22 bis y 22 ter, prevé un conjunto completo de medidas para la protección de los menores frente a los programas de televisión a efectos de garantizar la libre circulación de éstos;
- (8) Considerando que el desarrollo de los servicios audiovisuales y de información es de capital importancia para Europa, habida cuenta de las enormes posibilidades que ofrecen tanto en materia de educación y de acceso a la información y a la cultura como de desarrollo económico y de creación de empleo;
- (9) Considerando que la plena realización de dichas posibilidades supone la existencia de una industria rentable e innovadora en la Comunidad; que antes que a nadie les corresponde a las empresas garantizar y mejorar su competitividad, en su caso con ayuda de los poderes públicos;
- (10) Considerando que con la protección de importantes intereses generales, en particular la protección de los menores y de la dignidad humana, se promueve la creación del clima de confianza necesario para que se haga realidad todo el potencial de la industria de servicios audiovisuales y de información, al eliminar los obstáculos al desarrollo y a la plena competitividad de dicha industria;
- (11) Considerando que la competitividad general de la industria europea de servicios audiovisuales y de información mejorará si se instaura un entorno propicio a la cooperación entre las empresas del sector sobre cuestiones relacionadas con la protección de los menores y de la dignidad humana;
- (12) Considerando que gracias a la existencia de determinadas condiciones tecnológicas se puede alcanzar un alto grado de protección de los importantes intereses generales antes mencionados, en particular la protección de los menores y de la dignidad humana, y, por consiguiente, la aceptación de estos servicios por parte del conjunto de los usuarios;
- (13) Considerando que, por tanto, es importante impulsar a las empresas a que establezcan un marco nacional de autorregulación mediante la cooperación entre sí y con las restantes partes inte-

resadas; que la autorregulación puede ofrecer a las empresas los medios para adaptarse rápidamente a la aceleración del progreso técnico y la mundialización de los mercados;

- (14) Considerando que la protección de los intereses generales que de este modo se persigue debe contemplarse en el marco de los principios fundamentales de respeto de la vida privada y la libertad de expresión, consagrados tal como se expresan en los artículos 8 y 10 del Convenio europeo para la protección de los derechos humanos y de las libertades fundamentales y reconocidos y tal como los reconoce el apartado 2 del artículo F del Tratado de la Unión Europea y la jurisprudencia del Tribunal de Justicia como principios generales del Derecho comunitario;
- (15) Considerando que toda medida restrictiva de dichos derechos y libertades debe ser no discriminatoria, necesaria respecto del objetivo perseguido y estrictamente proporcionada en relación a las limitaciones que imponga;
- (16) Considerando que la naturaleza mundial de las redes de comunicación hace necesario un planteamiento internacional de las cuestiones de protección de los menores y de la dignidad humana en los servicios audiovisuales y de información; que, en este contexto, el establecimiento de un marco indicativo común a nivel europeo permite a la vez fomentar los valores europeos y hacer una contribución decisiva al debate internacional;
- (17) Considerando que es fundamental tratar por separado las cuestiones relativas a los contenidos ilícitos que atentan contra la dignidad humana y las cuestiones relativas a los contenidos legales que pueden ser nocivos para los menores y afectar a su desarrollo físico, mental o moral; que estas dos problemáticas pueden requerir planteamientos y soluciones distintos;
- (18) Considerando que las legislaciones nacionales de los Estados miembros que establecen los principios y normas en materia de protección de los menores y de la dignidad humana reflejan la diversidad de las culturas y sensibilidades nacionales y locales; que en este contexto debe prestarse especial atención a la aplicación del principio de subsidiariedad;
- (19) Considerando que, dada la naturaleza transnacional de las redes de comunicaciones, la eficacia de las medidas nacionales aumentaría, a nivel de la Comunidad, con una coordinación de las iniciativas nacionales y de los órganos responsables de aplicarlas de acuerdo con las responsabilidades y funciones respectivas de las partes afectadas, así como con el desarrollo de la cooperación y el intercambio de información sobre métodos que hayan dado buenos resultados en los ámbitos pertinentes;

<sup>(1)</sup> DO L 202 de 30. 7. 1997, p. 60.

- (20) Considerando que, de forma complementaria y respetando los marcos normativos pertinentes al nivel nacional y comunitario, la mayor autorregulación de los operadores debe contribuir a la aplicación rápida de soluciones concretas a los problemas de protección de los menores y de la dignidad humana, a la vez que se mantiene la flexibilidad necesaria para adaptarse a la rápida evolución de los servicios audiovisuales y de información;
- (21) Considerando que la contribución de la Comunidad para completar la acción de los Estados miembros en materia de protección de los menores y de la dignidad humana en los servicios audiovisuales y de información debe apoyarse en la plena explotación de los instrumentos existentes;
- (22) Considerando que deberían coordinarse estrechamente los distintos trabajos pertinentes realizados paralelamente al seguimiento del Libro Verde, especialmente los trabajos realizados en el marco del seguimiento de la comunicación «Contenidos ilícitos y nocivos en Internet», a saber: la Resolución adoptada por el Consejo y los Representantes de los Gobiernos de los Estados miembros reunidos en el seno del Consejo el 17 de febrero de 1997, la Resolución del Parlamento Europeo de 1997 y los dos informes del grupo de trabajo presentados al Consejo el 28 de noviembre de 1996 y el 27 de junio de 1997, los trabajos realizados con arreglo a lo dispuesto en el artículo 22 *ter* de la Directiva 89/552/CEE del Consejo, de 3 de octubre de 1989, sobre la coordinación de determinadas disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas al ejercicio de actividades de radiodifusión televisiva<sup>(1)</sup>, así como los trabajos en materia de cooperación en justicia y asuntos de interior;
- (23) Considerando que la aplicación de la presente Recomendación deberá efectuarse en estrecha coordinación con la de cualquier medida nueva que pudiera derivarse de los trabajos sobre el seguimiento de la comunicación de la Comisión sobre contenidos ilícitos y nocivos en Internet,

- la promoción, de acuerdo con las tradiciones y prácticas nacionales, de la participación de las partes interesadas (como usuarios, consumidores, empresas y autoridades públicas) en la definición, aplicación y evaluación de medidas nacionales en los ámbitos cubiertos por la presente Recomendación;
  - el establecimiento de un marco nacional de autorregulación por parte de los operadores de servicios en línea, teniendo en cuenta los principios indicativos y el método descritos en el anexo;
  - la cooperación a escala de la Comunidad para definir métodos comparables de valoración;
2. impulsando a los organismos de radiodifusión de su competencia, de manera complementaria con los marcos normativos nacionales y comunitarios que regulan la radiodifusión, a investigar y experimentar voluntariamente nuevos medios de protección de los menores y de información de los espectadores;
  3. tomando medidas eficaces, cuando sean adecuadas y viables, para reducir los posibles obstáculos al desarrollo de la industria de servicios en línea manteniendo al mismo tiempo la lucha contra la circulación de contenidos ilícitos que atentan contra la dignidad humana, por medio de:
    - la gestión de reclamaciones y la transmisión de la información necesaria sobre presuntos contenidos ilícitos a las autoridades competentes a escala nacional;
    - la cooperación transnacional entre las estructuras de gestión de reclamaciones para fortalecer la eficacia de las medidas nacionales;
  4. promoviendo, con el fin de incentivar la adaptación al desarrollo tecnológico y además de las medidas legales o de otro tipo existentes relativas a los servicios de radiodifusión, en consonancia con las mismas y en estrecha colaboración con las partes interesadas:
    - acciones que permitan a los menores utilizar de forma responsable los servicios audiovisuales y de información en línea, en concreto mediante una mejor sensibilización de los padres, educadores y profesores sobre el potencial de los nuevos servicios y sobre los medios adecuados de protección de los menores;
    - acciones que faciliten, cuando sea apropiado y necesario, la identificación de los contenidos y servicios de calidad para menores y el acceso a los mismos, entre otras cosas mediante el suministro de medios de acceso tanto en las instituciones educativas como en los lugares públicos.

I. RECOMIENDA que los Estados miembros favorezcan un clima de confianza que contribuya al desarrollo de la industria de servicios audiovisuales y de información:

1. fomentando, como complemento del marco regulador, el establecimiento de marcos nacionales de tipo voluntario para la protección de los menores y de la dignidad humana en los servicios audiovisuales y de información por medio de:

(<sup>1</sup>) DO L 298 de 17.10.1989, p. 23. Directiva modificada por última vez por la Directiva 97/36/CE (DO L 202 de 30.7.1997, p. 60).

**II. RECOMIENDA** que las industrias y partes interesadas:

1. cooperen, de acuerdo con las tradiciones y prácticas nacionales, con las autoridades competentes para dotarse de estructuras representativas del conjunto de las partes interesadas a nivel nacional con el fin, entre otras cosas, de facilitar la participación en la coordinación a nivel europeo e internacional en los ámbitos cubiertos por la presente Recomendación;
2. colaboren en la elaboración de códigos de conducta para la protección de los menores y la dignidad humana aplicables a la prestación de servicios en línea, entre otras cosas para crear unas condiciones favorables al desarrollo de nuevos servicios, teniendo en cuenta los principios y la metodología descritos en el anexo;
3. desarrollen y experimenten en los servicios de difusión radiofónica y televisiva, de forma voluntaria, nuevos medios de protección de los menores y de información de los espectadores con objeto de fomentar la innovación a la vez que se mejora dicha protección;
4. desarrollen medidas positivas en beneficio de los menores, entre ellas iniciativas que les faciliten un acceso más amplio a los servicios audiovisuales y de información que a la vez eviten los contenidos que puedan ser perjudiciales;
5. colaboren en el seguimiento y evaluación periódicos de las iniciativas realizadas a nivel nacional en aplicación de la presente Recomendación.

**III. INVITA** a la Comisión:

1. a facilitar, cuando sea necesario mediante los instrumentos financieros comunitarios existentes, la constitución de redes entre los órganos responsables de la definición y aplicación de los marcos nacionales de autorregulación y a facilitar el intercambio de experiencias y de información sobre métodos que hayan dado buenos resultados, en

particular por lo que se refiere a planteamientos innovadores, a escala de la Comunidad, entre los Estados miembros y las partes interesadas en los distintos ámbitos cubiertos por la presente Recomendación;

2. a fomentar la cooperación y el intercambio de experiencias y de información sobre métodos que hayan dado buenos resultados entre las estructuras de autorregulación y las estructuras de gestión de reclamaciones con el fin de favorecer un clima de confianza combatiendo la difusión de contenidos ilícitos que atentan contra la dignidad humana en los servicios audiovisuales y de información en línea;
3. a promover, con los Estados miembros, la cooperación internacional en los distintos ámbitos cubiertos por la presente Recomendación, especialmente mediante el intercambio de experiencias y de información sobre métodos que hayan dado buenos resultados entre operadores y otras partes interesadas de la Comunidad y sus asociados en otras regiones del mundo;
4. a desarrollar, en cooperación con las autoridades nacionales competentes, una metodología de evaluación de las medidas adoptadas con arreglo a la presente Recomendación, prestando especial atención al valor añadido aportado por el proceso de cooperación a escala de la Comunidad y a presentar, dos años después de la adopción de la presente Recomendación, un informe de evaluación sobre sus efectos, al Parlamento Europeo y al Consejo.

Hecho en Bruselas, el 24 de septiembre de 1998.

*Por el Consejo*

*El Presidente*

J. FARNLEITNER

**ANEXO****DIRECTRICES INDICATIVAS PARA LA APLICACIÓN, A ESCALA NACIONAL, DE UN MARCO DE AUTORREGULACIÓN PARA LA PROTECCIÓN DE LOS MENORES Y DE LA DIGNIDAD HUMANA EN LOS SERVICIOS AUDIOVISUALES Y DE INFORMACIÓN EN LÍNEA****Objetivo:**

Las presentes Directrices pretenden favorecer un clima de confianza en la industria de servicios audiovisuales y de información en línea garantizando dentro de la Comunidad una coherencia general en la elaboración por los operadores y otras partes interesadas de marcos nacionales de autorregulación para la protección de los menores y de la dignidad humana. Los servicios cubiertos por estas directrices son los proporcionados a distancia, por medios electrónicos. No se incluyen los servicios de difusión televisiva cubiertos por la Directiva 89/552/CEE del Consejo ni los servicios de difusión por radio. Los contenidos de que se trata son los que se ofrecen al público, no los de correspondencia privada.

Esta coherencia incrementará la eficacia del proceso de autorregulación y aportará las bases de una cooperación transnacional de todas las partes.

Teniendo en cuenta el carácter voluntario del proceso de autorregulación, destinado principalmente a completar la reglamentación vigente, y la necesidad de respetar la diversidad de planteamientos y sensibilidades en los diferentes Estados miembros de la Comunidad, las presentes Directrices se refieren a cuatro elementos clave constitutivos del marco nacional de autorregulación:

- consulta y representatividad de las partes interesadas;
- código(s) de conducta;
- órganos nacionales que faciliten la cooperación al nivel de la Comunidad;
- evaluación nacional de los marcos de autorregulación.

**1. CONSULTA Y REPRESENTATIVIDAD DE LAS PARTES INTERESADAS**

El objetivo es garantizar que la definición, aplicación y evaluación del marco nacional de autorregulación se hagan con la plena participación de las partes interesadas, tales como los poderes públicos, los usuarios, los consumidores y las empresas que intervienen de forma directa o indirecta en la industria de servicios audiovisuales y de información en línea. Deberán establecerse claramente las responsabilidades y funciones respectivas de las partes interesadas, tanto públicas como privadas.

El carácter voluntario de la autorregulación supone que la aceptación y la eficacia de un marco nacional de autorregulación dependerán del nivel de colaboración activa de todas las partes en su definición, aplicación y evaluación.

Todas las partes interesadas deberían participar también en los trabajos a más largo plazo, como el desarrollo de instrumentos o conceptos comunes (por ejemplo, en materia de etiquetado de los contenidos) o en la elaboración de medidas complementarias (por ejemplo, en materia de información, sensibilización y educación).

**2. CÓDIGO(S) DE CONDUCTA****2.1. Consideraciones generales**

El objetivo perseguido es elaborar, en el marco nacional de autorregulación, normas básicas estrictamente proporcionadas a los objetivos perseguidos. Estas normas deberían integrarse en un código o códigos de conducta adoptados y aplicados voluntariamente por los operadores (esto es, principalmente las empresas) y cuyo contenido abarque al menos las categorías definidas en el punto 2.2.

En la elaboración de dichas normas, debería tenerse en cuenta:

- la diversidad de los servicios y funciones asumidos por distintas categorías de operadores (los proveedores de red, de acceso, de servicios, de contenido, etc.) y sus responsabilidades respectivas;
- la diversidad de los tipos de entorno y de aplicaciones de los servicios en línea (redes abiertas y cerradas, aplicaciones de niveles de interactividad diversos).

En esta perspectiva, los operadores pueden inclinarse por adoptar uno o más códigos de conducta.

Teniendo en cuenta esta diversidad, la proporcionalidad de las normas que se elaboren deberá evaluarse en función de:

- los principios de libertad de expresión y de protección de la vida privada así como el principio de libre circulación de servicios;
- el principio de viabilidad técnica y económica, dado que el objetivo global es el desarrollo de la sociedad de la información en Europa.

## 2.2. Contenido del código o códigos de conducta

El código o códigos de conducta deberían cubrir lo siguiente:

### 2.2.1. Protección de menores

*Objetivo:* permitir que los menores utilicen de forma responsable los servicios en línea y evitar que accedan sin permiso de sus padres o educadores a contenidos legales que puedan perjudicar su desarrollo físico, mental o moral. Esto debe suponer, además de acciones coordinadas para la educación y sensibilización de los menores, la elaboración de ciertas normas en los ámbitos siguientes:

#### a) Información a los usuarios

*Objetivo:* en el marco del estímulo de un uso responsable de las redes, los operadores de servicios en línea deberían informar a los usuarios, cada vez que sea posible, de todo riesgo derivado del contenido de determinados servicios en línea así como de los medios adecuados de protección existentes.

Los códigos de conducta deberían abordar, por ejemplo, la cuestión de las normas básicas sobre la naturaleza de la información que se facilitará a los usuarios así como sobre el momento y forma de su comunicación. En este contexto, hay que elegir las oportunidades más adecuadas para divulgar esta información (comercialización de equipos técnicos, contrato con el usuario, sitios web, etc.).

#### b) Presentación de contenidos legales que puedan ser nocivos para los menores

*Objetivo:* los contenidos legales que puedan ser nocivos para los menores o afectar a su desarrollo físico, mental o moral deberían, siempre que sea posible, ser presentados de una forma que dé al usuario un mínimo de información sobre sus efectos potencialmente nocivos para los menores.

Por consiguiente, los códigos de conducta deberían abordar, por ejemplo, la cuestión de las normas básicas destinadas a las empresas que prestan este tipo de servicios en línea, y a los usuarios y proveedores de contenidos; estas normas deberían establecer las condiciones en las que la oferta y difusión de contenidos que puedan perjudicar a los menores deban quedar sujetas, siempre que sea posible, a medidas de protección como:

- una portada de advertencia o una señal sonora o visual;
- marcado descriptivo o clasificación del contenido;
- sistemas de comprobación de la edad de los usuarios.

En este contexto, debería darse prioridad a los medios de protección aplicados en la fase de presentación a los contenidos legales que puedan manifiestamente perjudicar a los menores, como la pornografía o la violencia.

#### c) Apoyo al ejercicio del control parental

*Objetivo:* siempre que sea posible, debería proporcionarse a los padres, educadores y demás personas que ejerzan este tipo de control, herramientas de ayuda fáciles de usar y suficientemente flexibles que, sin comprometer sus opciones educativas, permitan que los menores de los que son responsables accedan a los servicios, incluso sin supervisión.

Los códigos de conducta deberían abordar, por ejemplo, la cuestión de las normas básicas sobre las condiciones en que se facilitarán a los usuarios, siempre que sea posible, dispositivos o servicios adicionales de ayuda al ejercicio del control parental, en particular:

- programas informáticos de filtrado instalados y activados por el usuario;
- opciones de filtrado activadas por los operadores de servicios previa petición del usuario final antes de que el contenido llegue al usuario (por ejemplo, un acceso limitado a sitios de la red determinados previamente o un acceso global a los servicios).

d) Gestión de las reclamaciones (líneas directas)

*Objetivo:* promover la gestión eficaz de las reclamaciones sobre los contenidos que no respeten las normas en materia de protección de menores o infrinjan el código de conducta en la materia.

Los códigos de conducta deberían abordar, por ejemplo, la cuestión de las normas básicas sobre la gestión de las reclamaciones y animar a los operadores a facilitar los instrumentos y estructuras de gestión necesarios para el envío sencillo y la correcta recepción de las reclamaciones (teléfono, correo electrónico, fax) y a crear procedimientos para atender las reclamaciones (información de los proveedores de contenido, intercambio de información entre operadores, respuesta a las reclamaciones, etc.).

2.2.2. *Protección de la dignidad humana*

*Objetivo:* apoyar medidas eficaces para luchar contra los contenidos ilícitos que atenten contra la dignidad humana.

a) Información a los usuarios

*Objetivo:* los usuarios, siempre que sea posible, deberán ser informados claramente de los riesgos inherentes al uso de los servicios en línea como proveedores de contenido para fomentar un uso legal y responsable de las redes.

Los códigos de conducta deberían abordar, por ejemplo, la cuestión de las normas básicas sobre la naturaleza de la información que se facilitará y sobre el momento y la forma en que se comunicará.

b) Gestión de las reclamaciones (líneas directas)

*Objetivo:* promover la gestión eficaz de las reclamaciones sobre contenidos ilícitos que atenten contra la dignidad humana difundidos en los servicios en línea y audiovisuales, de conformidad con las responsabilidades y funciones respectivas de las partes interesadas, para reducir la cantidad de contenidos ilícitos y la utilización abusiva de las redes.

Los códigos de conducta deberían abordar, por ejemplo, la cuestión de las normas básicas sobre la gestión de las reclamaciones y animar a los operadores a facilitar los instrumentos y estructuras de gestión necesarios para el envío sencillo y la correcta recepción de las reclamaciones (teléfono, correo electrónico, fax) y a crear procedimientos para atender las reclamaciones (información de los proveedores de contenido, intercambio de información entre operadores, respuesta a las reclamaciones, etc.).

c) Cooperación de los operadores con las autoridades judiciales y policiales

*Objetivo:* garantizar, de conformidad con las responsabilidades y funciones de las partes interesadas, una cooperación eficaz entre los operadores y las autoridades judiciales y policiales en los Estados miembros en la lucha contra la producción y difusión de contenidos ilícitos que atenten contra la dignidad humana en los servicios audiovisuales y de información en línea.

Los códigos de conducta deberían abordar, por ejemplo, la cuestión de las normas básicas sobre los procedimientos de cooperación entre los operadores y las autoridades públicas competentes respetando los principios de proporcionalidad y de libertad de expresión así como las disposiciones jurídicas nacionales pertinentes.

2.2.3. *Infracciones de los códigos de conducta*

*Objetivo:* promover la credibilidad del código o códigos de conducta teniendo en cuenta el carácter voluntario de su aplicación mediante el establecimiento de medidas disuasorias proporcionadas a la naturaleza de las infracciones. Con esta perspectiva, deberían preverse, en su caso, procedimientos de recurso y de mediación.

Los códigos de conducta deberían incluir normas apropiadas en la materia.

3. ÓRGANOS NACIONALES QUE FACILITEN LA COOPERACIÓN AL NIVEL DE LA COMUNIDAD

*Objetivo:* facilitar la cooperación a escala de la Comunidad (intercambio de experiencias y de información sobre métodos que hayan dado buenos resultados y trabajos en común) mediante la constitución de redes entre las estructuras pertinentes en los Estados miembros, de forma coherente con sus funciones y responsabilidades nacionales. Estas estructuras podrían permitir además ampliar la cooperación internacional.

La cooperación a escala europea supondrá:

— cooperación entre las partes interesadas:

se pide a todas las partes que participen en la elaboración del marco nacional de autorregulación que constituyan un organismo representativo al nivel nacional para facilitar el intercambio de experiencias y de información sobre métodos que hayan dado buenos resultados y para cooperar al nivel de la Comunidad e internacional;

— cooperación entre las estructuras nacionales de gestión de reclamaciones:

para facilitar y desarrollar la cooperación al nivel europeo e internacional, se pide a las partes que intervengan en un sistema eficaz de gestión de reclamaciones que constituyan un punto de contacto al nivel nacional para potenciar la cooperación en la lucha contra contenidos ilícitos, facilitar el intercambio de experiencias y de información sobre métodos que hayan dado buenos resultados y mejorar el uso lícito y responsable de las redes.

#### 4. EVALUACIÓN DE LOS MARCOS DE AUTORREGULACIÓN

El objetivo es prever los medios para una evaluación periódica, a escala nacional, del marco de autorregulación, a fin de valorar si protege eficazmente los intereses generales en cuestión, determinar su adecuación a sus objetivos y adaptarlo gradualmente a la evolución del mercado, la tecnología y los tipos de usos.

Se pide a las partes interesadas que creen un sistema de evaluación al nivel nacional que les permita seguir la evolución de la aplicación del marco de autorregulación. En este contexto se deberá tener en cuenta la cooperación apropiada a escala europea, entre otras cosas para definir metodologías de valoración comparables.

---