



UNIVERSIDAD MONTEÁVILA
COMITÉ DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN PROPIEDAD INTELECTUAL

Estrategias legales para combatir el uso no autorizado de marcas en entornos digitales:

Propuesta de un protocolo unificado de acciones para plataformas.

Trabajo Especial de Grado, para optar al Título de Especialista en Propiedad Intelectual,
presentado por:

García Zambrano, María José.

C.I: V-19.559.638.

Tutor: Enrique Cheang.

Caracas, julio 2026.



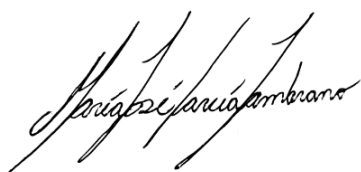
AUTORIZACIÓN

Yo, **MARÍA JOSÉ GARCÍA ZAMBRANO**, mayor de edad, domiciliada en la ciudad de Caracas, portadora de la cédula de identidad número V- **19.559.638**, autora del trabajo especial de grado titulado **Estrategias legales para combatir el uso no autorizado de marcas en entornos digitales: Propuesta de un protocolo unificado de acciones para plataformas**, presentado ante la Universidad Monteávila para optar al título de Especialista en Propiedad Intelectual, otorgo mi autorización a la Universidad para comunicar públicamente mi obra en su Repositorio Institucional.

Esta autorización es válida para que el trabajo especial de grado sea usado, divulgado y prestado, en formato impreso, digital, electrónico, virtual y para usos en redes, internet, intranet y en general por cualquier formato conocido o por conocer, donde se garantizará:

- El reconocimiento de mi autoría sobre la obra.
- La conservación de la obra entregada a través del Repositorio Institucional.
- La reproducción y/o transformación a cualquier formato, que permita su legibilidad en las diferentes herramientas ofrecidas por las tecnologías de información y comunicación.
- La visibilidad en internet a través de motores de búsqueda, directorios y demás medios de difusión del conocimiento interoperables con el Repositorio Institucional.

Caracas, quince (15) de julio de 2026.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'María José García Zambrano'. The signature is written in a cursive, flowing style with some stylized flourishes.

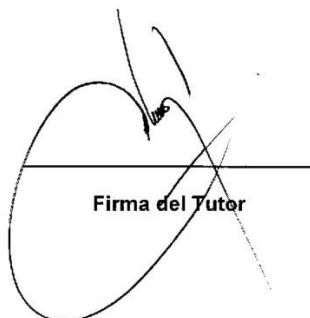
García Zambrano, María José.



CARTA DE CONFIRMACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, **ENRIQUE CHEANG**, C.I. N° V-6.979.602, **CONFIRMO QUE EL TRABAJO ESPECIAL DE GRADO** presentado por la estudiante **MARÍA JOSÉ GARCÍA ZAMBRANO**, C.I. V- **19.559.638**, cursante de la Especialización en Propiedad Intelectual, titulado **Estrategias legales para combatir el uso no autorizado de marcas en entornos digitales: Propuesta de un protocolo unificado de acciones para plataformas**, al cual me comprometí en orientar desde el punto de vista académico cumple con los requisitos para su presentación.

A los quince (15) días del mes julio de 2026.



Firma del Tutor

DATOS DEL Tutor:

Nombre y Apellido: Enrique Cheang

Cédula: V-6.979.602.

AGRADECIMIENTOS:

A **Dios**, por ser el guía constante en cada uno de mis pasos, por darme la fortaleza para culminar esta etapa y por permitir que mi propósito de vida se encuentre con mi ejercicio profesional.

A **Ismael Da Acosta**, quien cuando yo tenía apenas 19 años, confió en mí para mi primera asignación: investigar ante el **SAPI** el proceso de registro de una marca para luego ejecutarlo. Aquella instrucción no fue solo un encargo laboral, sino el inicio de una pasión por la Propiedad Intelectual que hoy, años después, se materializa en este título de especialista. Gracias por abrirme la puerta a este fascinante mundo.

A mis **padres**, por ser mi roca, mi apoyo incondicional y el motor que impulsa cada uno de mis sueños. Sin su guía y sacrificio, nada de esto sería posible. Todo lo que soy y lo que logro se los debo a ustedes.

A mi tutor, el **Abg. Enrique Cheang**, por su disposición inmediata y por aceptar guiarme en esta investigación. Gracias por tu confianza, por tus valiosas correcciones y por ser el mentor que este trabajo necesitaba para alcanzar su máximo nivel.

A mis **profesores**, por compartir su conocimiento con tanta generosidad. Es un verdadero honor convertirme en Especialista en Propiedad Intelectual de la mano de los mejores; su excelencia ha sido mi mayor inspiración durante este camino académico.

A mis **compañeros de clase**, quienes se convirtieron en figuras fundamentales en mi vida. Más allá de las discusiones académicas y las largas jornadas de estudio, su amistad es, sin duda alguna, el mejor regalo que me deja la **Universidad Monteávila**. Gracias por las risas, el apoyo mutuo y por hacer de este postgrado una experiencia inolvidable

RESUMEN

Estrategias legales para combatir el uso no autorizado de marcas en entornos digitales:

Propuesta de un protocolo unificado de acciones para plataformas.

Autor: García Zambrano, María José.

Tutor: Enrique Cheang

La presente investigación propone un protocolo unificado de actuación para plataformas digitales ante la falta de estandarización en la protección marcaria digital. Bajo un enfoque cualitativo y diseño de proyecto factible, se realizó un análisis comparativo de los sistemas de notificación y remoción de Meta, Amazon, TikTok y Mercado Libre. El diagnóstico, ejecutado mediante una matriz de observación, reveló asimetrías operativas y una alta discrecionalidad en la toma de decisiones, factores que vulneran la seguridad jurídica de los titulares de derechos. Se concluye que un protocolo estandarizado, basado en la debida diligencia y criterios técnicos previsibles, es la solución estratégica para optimizar la observancia marcaria, reducir la litigiosidad y fortalecer la transparencia en el comercio electrónico bajo el marco legal venezolano vigente.

Palabras clave: Propiedad Intelectual, Marcas, Entornos Digitales, Protocolo Unificado, Notificación y Retirada, Responsabilidad de Intermediarios.

ABSTRACT

Legal strategies to combat unauthorized trademark use in digital environments: Proposal for a unified action protocol for platforms.

Author: García Zambrano, María José.

Advisor: Enrique Cheang.

This research proposes a unified action protocol for digital platforms to address the lack of standardization in digital trademark protection. Using a qualitative approach and a feasible project design, a comparative analysis of the notice-and-takedown systems of Meta, Amazon, TikTok, and Mercado Libre was conducted. The diagnosis, executed through an observation matrix, revealed operational asymmetries and high discretion in decision-making, factors that violate the legal security of rights holders. It is concluded that a standardized protocol, based on due diligence and predictable technical criteria, is the strategic solution to optimize trademark observance, reduce litigation, and strengthen transparency in e-commerce under the current Venezuelan legal framework.

Keywords: Intellectual Property, Trademarks, Digital Environments, Unified Protocol, Notice and Takedown, Intermediary Liability.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

- 1.1. Planteamiento del Problema
- 1.2. Objetivos
 - 1.2.1. Objetivo General
 - 1.2.2. Objetivos Específicos
- 1.3. Justificación
- 1.4. Alcances y Limitaciones

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

- 2.1. Antecedentes de la Investigación
- 2.2. Bases Teóricas
 - 2.2.1. La Marca como Activo Digital y Vector de Confianza
 - 2.2.2. Responsabilidad de los Intermediarios de Servicios de Internet (ISP)
 - 2.2.3. El Sistema de Notificación y Retirada (Notice and Takedown)
 - 2.2.4. Estándares de Debida Diligencia (Due Diligence) y Proactividad
 - 2.2.5. Régimen de Responsabilidad: Del Safe Harbor a la Debida Diligencia Proactiva
- 2.3. Bases Legales
 - 2.3.1. Nivel Internacional
 - 2.3.2. Nivel Constitucional
 - 2.3.3. Nivel Legal Nacional
 - 2.3.4. Nivel Contractual y Normativa Autónoma (Lex Contractus)

- 2.4. Definición de Términos Básicos

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

- 3.1. Enfoque de la Investigación
- 3.2. Tipo y Nivel de la Investigación
- 3.3. Diseño de la Investigación: Proyecto Factible
- 3.4. Población y Muestra
- 3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos
- 3.6. Procedimiento de Recolección de Datos

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

- 4.1. Accesibilidad al canal y Legitimación Activa
- 4.2. Carga Probatoria y Plazos de Respuesta
- 4.3. Criterios de Remoción, Debida Diligencia y Sanciones

CAPÍTULO V: DIAGNÓSTICO COMPARADO DE PROTOCOLOS

- 5.1. Identificación de vacíos
- 5.2. Puntos fuertes repetidos entre plataformas
- 5.3. Elementos replicables
- 5.4. Problemas operativos en la práctica

CAPÍTULO VI: PROPUESTA DEL PROTOCOLO UNIFICADO DE ACTUACIÓN OBLIGATORIA (PUAO)

- 6.1. Principios rectores
- 6.2. Definiciones esenciales

- 6.3. Procedimiento estándar de notificación
- 6.4. Requisitos probatorios mínimos
- 6.5. Procedimiento de remoción
- 6.6. Plazos recomendados
- 6.7. Mecanismos de verificación
- 6.8. Mecanismo de apelación (El Contra-aviso)
- 6.9. Medidas de prevención y debida diligencia proactiva
- 6.10. Recomendaciones de implementación

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 7.1. Conclusiones generales
- 7.2. Recomendaciones para plataformas digitales
- 7.3. Recomendaciones para titulares de marcas

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: PUAO: Protocolo Unificado de Actuación Obligatoria	Página 58
---	------------------

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Criterios de accesibilidad, legitimación y carga probatoria Página 36

Tabla 2: Procedimiento, plazos y mecanismos de defensa Página 37

INTRODUCCION

En la era de la economía digital, las marcas han dejado de ser simples signos distintivos para convertirse en activos estratégicos que sustentan la confianza y la competitividad en el mercado global. Sin embargo, la celeridad con la que se desarrollan las transacciones electrónicas ha traído consigo nuevas modalidades de infracción y piratería marcaria que desafían los mecanismos tradicionales de observancia. Ante este escenario, los titulares de derechos se enfrentan a una realidad compleja: la falta de uniformidad en los procedimientos de defensa ofrecidos por las grandes plataformas digitales.

El presente Trabajo Especial de Grado surge de la necesidad de abordar la inseguridad jurídica generada por la disparidad de criterios en los sistemas de denuncia y remoción de contenidos. Actualmente, plataformas como Meta, Amazon, TikTok y Mercado Libre operan bajo protocolos autónomos que, aunque efectivos en lo individual, carecen de una estandarización que permita una respuesta coherente y previsible. Esta investigación se propone, por tanto, diseñar un protocolo unificado de actuación que optimice la protección de los signos distintivos, fundamentado en los principios de debida diligencia y en el marco legal venezolano vigente.

La estructura de esta investigación se organiza en seis capítulos diseñados para ofrecer una visión integral del problema y su solución. En el **Capítulo I**, se define el planteamiento del problema, los objetivos que guían el estudio y la justificación del mismo desde las dimensiones jurídica, social y académica. El **Capítulo II** constituye el marco teórico, donde se analizan los antecedentes de la investigación, las bases doctrinales sobre la responsabilidad de los intermediarios y el andamiaje legal que sustenta la propiedad industrial en entornos virtual.

Por su parte, el **Capítulo III** describe el marco metodológico, definiendo la investigación como un proyecto factible de corte cualitativo y comparativo. El **Capítulo IV** presenta el análisis de resultados obtenido mediante la evaluación de las plataformas objeto de estudio, mientras que el **Capítulo V** ofrece un diagnóstico detallado de las asimetrías encontradas. Finalmente, el **Capítulo VI** desarrolla la propuesta central: el Protocolo Unificado de Actuación, diseñado como una herramienta estratégica para fortalecer la observancia marcaria y la transparencia en el ecosistema digital.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

La piratería de marcas en entornos digitales se ha intensificado debido a la facilidad con la que terceros pueden copiar, modificar o utilizar signos distintivos sin autorización. Este fenómeno ha escalado a proporciones críticas; informes de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y la Oficina de Propiedad Intelectual de la Unión Europea (EUIPO) (2021) advierten que la expansión del comercio electrónico ha convertido a las plataformas digitales en el principal vehículo para la infracción marcaria a nivel global. Aunque estas plataformas cuentan con mecanismos de denuncia, estos no siguen un estándar unificado, lo cual genera respuestas inconsistentes, lentas o ineficaces.

Tal como lo advierte el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2021) al analizar el ecosistema digital latinoamericano, la falta de uniformidad en los sistemas de "Notificación y Retirada" (Notice and Takedown) genera una ineficacia estructural en la protección de derechos y desincentiva el comercio electrónico seguro. En la práctica, cada plataforma —Meta, Amazon, TikTok, Mercado Libre, entre otras— aplica sus propios procedimientos, formularios, plazos y criterios probatorios. Esta fragmentación operativa crea una profunda inseguridad jurídica y deja a los titulares de derechos en una posición altamente vulnerable, obligándolos a adaptar su defensa legal a la discrecionalidad de cada empresa tecnológica.

Esta dinámica global impacta con particular severidad en el ecosistema comercial venezolano. Ante la rápida evolución de la piratería en internet, el ordenamiento jurídico nacional presenta un profundo desfase, fundamentado en un marco normativo que no concibe la desmaterialización de los bienes ni la actuación de los intermediarios digitales. En consecuencia, al carecer de vías procesales internas expeditas para la suspensión de contenidos infractores,

los titulares de marcas en el país quedan en una posición de extrema vulnerabilidad. Su única alternativa de observancia recae en someterse unilateralmente a la *Lex Mercatoria* digital impuesta por estas corporaciones tecnológicas extranjeras, lo que hace ineludible la estructuración de un marco de actuación unificado que devuelva la previsibilidad y la seguridad jurídica a la defensa del activo marcario nacional.

La ausencia de un protocolo uniforme, claro y obligatorio permite que los infractores actúen con facilidad, mutando rápidamente de una red a otra, lo que limita la protección real de los titulares de marcas y agrava el daño económico y reputacional en cuestión de horas.

Ante esta realidad, la investigación se orienta a comparar los distintos protocolos privados existentes para identificar puntos fuertes, fallas recurrentes y elementos comunes. Esta sistematización permitirá construir una propuesta de Protocolo Unificado de Actuación Obligatoria, fundamentado en los principios de debida diligencia, certeza procesal, notificación y remoción expedita.

1.2. Objetivos

Objetivo general

Proponer un protocolo unificado de actuación para plataformas digitales, mediante el análisis comparativo de los mecanismos de notificación y remoción vigentes, con el fin de combatir de manera efectiva la piratería de marcas registradas en entornos digitales.

Objetivos específicos

1. Analizar las políticas, protocolos y mecanismos de protección marcaria aplicados por diferentes plataformas digitales (como Meta, Amazon, TikTok y Mercado Libre) para identificar similitudes, diferencias y vacíos operativos.

2. Determinar las fallas más comunes en los procesos utilizados por las plataformas frente al uso no autorizado de marcas, a través del análisis crítico de sus mecanismos de denuncia, con el fin de establecer los puntos críticos que requieren estandarización en el protocolo propuesto.
3. Diseñar un Protocolo Unificado de Actuación Obligatoria para plataformas digitales, sustentado en la debida diligencia, la notificación y la remoción, orientado a la protección efectiva de marcas en entornos digitales.

1.2. Justificación

Un estándar procedimental uniforme permitiría que los titulares de marcas enfrenten el uso no autorizado de forma más rápida y eficaz. La falta de claridad en los actuales protocolos obliga al titular a adaptarse plataforma por plataforma, generando desgaste, costos adicionales y una respuesta desigual frente al infractor.

La relevancia de esta propuesta se extiende, además, a la necesidad de unificar los criterios de resolución dentro de las propias plataformas. Actualmente, la ausencia de un estándar procedimental permite que la discrecionalidad del analista revisor sea el factor determinante, lo que deriva con frecuencia en decisiones contradictorias ante casos de infracción con presupuestos fácticos idénticos. La implementación de un protocolo estandarizado busca, por tanto, mitigar esta asimetría operativa, garantizando que el proceso de revisión no dependa de una interpretación subjetiva y aislada, sino de un marco técnico previsible que aporte coherencia y unidad de criterio a la observancia marcaría en el entorno digital.

Un protocolo unificado simplifica el proceso, fortalece la confianza en el entorno digital y proporciona herramientas operativas a las plataformas para actuar con mayor coherencia y transparencia.

Desde una perspectiva socioeconómica, la relevancia de esta propuesta trasciende la mera optimización técnica. En el contexto venezolano actual, donde las plataformas digitales han dejado de ser canales alternativos para convertirse en el principal escaparate comercial de la pequeña y mediana empresa, el activo marcario constituye el pilar fundamental de la confianza del consumidor. La piratería digital no solo representa una lesión al derecho de propiedad del titular, sino que socava el esfuerzo del emprendedor local que, en un mercado de alta competencia, depende de su reputación digital para subsistir. Por tanto, la implementación de un protocolo estandarizado actúa como una herramienta de democratización en el acceso a la justicia digital; permite que el emprendedor, con recursos limitados y sin estructuras legales complejas, pueda blindar su marca frente a prácticas desleales, fortaleciendo así la transparencia del ecosistema electrónico nacional y fomentando una cultura de competencia leal que resulta indispensable para la reactivación económica del país

1.4. Alcances y limitaciones

Alcances: La investigación abarca el análisis comparativo de los protocolos de propiedad intelectual de cuatro plataformas principales: Meta (Facebook/Instagram), Amazon, TikTok y Mercado Libre (Venezuela). El alcance final es el diseño de una propuesta de Protocolo Unificado basado en principios de debida diligencia, notificación y remoción, aplicable a la protección de signos distintivos.

Limitaciones:

1. **Temporalidad:** El estudio se basa en los términos y condiciones vigentes a abril de 2026. Dada la naturaleza cambiante del entorno digital, las actualizaciones posteriores a esta fecha quedan fuera del análisis.

2. **Ejecución Técnica:** La investigación es de carácter jurídico-propositivo; por lo tanto, no incluye el desarrollo de código informático ni la implementación de *software* en las infraestructuras tecnológicas de las plataformas.
3. **Jurisdicción:** Aunque se analizan plataformas globales, la propuesta hace énfasis en su aplicabilidad y validez probatoria dentro del ordenamiento jurídico venezolano.

En síntesis, este capítulo ha definido la problemática central derivada de la falta de unificación en los protocolos de las plataformas digitales, justificando la necesidad de este estudio tanto en el ámbito jurídico como académico. Habiendo establecido la base del problema, el siguiente apartado se enfoca en el sustento teórico necesario para abordar la responsabilidad de los intermediarios en el entorno digital.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

El presente capítulo constituye el soporte conceptual y documental de la investigación. En él se sistematizan los estudios previos, las corrientes teóricas y el sustento normativo que fundamentan la necesidad de un protocolo unificado para la protección de marcas en el ecosistema digital.

2.1. Antecedentes de la Investigación

A continuación, se presentan dos investigaciones fundamentales que sirven de base técnica y metodológica para este Trabajo Especial de Grado, cumpliendo con el requisito de vinculación directa con el objeto de estudio.

- **1. Antecedente Regional (Latinoamérica):** Bustos Frati, G., Palazzi, P. y Rivero, S. (2021). Responsabilidad de intermediarios de internet en América Latina: Hacia una regulación inteligente de la economía digital. Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

- **Objetivo:** Evaluar los marcos regulatorios de responsabilidad de intermediarios en la región y proponer lineamientos para una convergencia regulatoria.
 - **Metodología:** Análisis documental comparado de las legislaciones de Argentina, Brasil, Chile y México.
 - **Conclusión:** El estudio determinó que la falta de uniformidad en los sistemas de "Notificación y Retirada" (*Notice and Takedown*) genera ineficacia en la protección de los derechos de propiedad intelectual y, en consecuencia, desincentiva el desarrollo de un entorno de comercio electrónico seguro (Bustos Frati et al., 2021).
 - **Relación con la investigación:** Provee el sustento doctrinario sobre la necesidad de estandarizar las acciones de las plataformas. Es crítico para justificar por qué las empresas tecnológicas (como Mercado Libre) necesitan un protocolo que trascienda las fronteras nacionales.
- **2. Antecedente Internacional:** Asensi Merás, A. (2025). Propiedad intelectual y entorno digital: inteligencia artificial y derecho de marcas. Revista La Ley Mercantil, N.º 123.
 - **Objetivo:** Explorar los retos del sistema de marcas derivados del uso de algoritmos e inteligencia artificial en la detección de infracciones.
 - **Metodología:** Investigación descriptiva y analítica de tendencias actuales en el Derecho Mercantil y Digital.
 - **Conclusión:** La investigación destaca que el futuro de la observancia de marcas depende de protocolos automatizados que combinen la revisión por IA con garantías de defensa para el usuario.
 - **Relación con la investigación:** La pertinencia de este antecedente radica en que permite fundamentar la constante tensión entre el desarrollo tecnológico y la regulación jurídica abordada en la presente investigación. Asimismo, al analizar las tendencias contemporáneas sobre moderación algorítmica, proporciona

criterios técnicos actualizados que resultan fundamentales para estructurar el protocolo de actuación propuesto en este trabajo.

2.2. Bases teóricas

El desarrollo conceptual de esta investigación se sustenta en la evolución del Derecho de Marcas frente a la ubicuidad de las plataformas digitales. A continuación, se analizan los ejes doctrinarios que fundamentan la necesidad de un protocolo de actuación estandarizado.

2.2.1. La Marca como activo digital y vector de confianza en el ecosistema virtual. En la doctrina clásica del Derecho de Propiedad Industrial, la función esencial de la marca se ha concebido como la indicación del origen empresarial; una figura orientada estrictamente a diferenciar bienes y servicios dentro de un mercado físico. Sin embargo, ante las dinámicas y desafíos que impone el comercio en el siglo XXI, el concepto de marca ha experimentado un profundo proceso de desmaterialización. En el entorno digital, el signo distintivo trasciende su función identificadora primaria para transformarse en un activo intangible estratégico; este opera como el principal vector de confianza y reputación corporativa en ecosistemas donde la interacción entre el consumidor y la empresa ocurre exclusivamente a través de pantallas.

El desplazamiento del signo distintivo hacia plataformas digitales agrava significativamente la exposición del titular frente a ilícitos continuados. En el espacio analógico, la infracción marcaria —como la falsificación de productos— requiere de una logística, distribución y tiempos materiales que permiten al titular accionar medidas cautelares tradicionales. Por el contrario, en entornos virtuales como Amazon, TikTok o las plataformas de Meta, el uso no autorizado, la suplantación de identidad comercial y el parasitismo marcario se ejecutan de forma instantánea y a escala global. Un infractor puede estructurar un perfil falso o un *listing* fraudulento

en cuestión de minutos, diluyendo la fuerza distintiva del signo y causando un daño reputacional irreversible antes de que el titular consiga activar los mecanismos de la jurisdicción ordinaria.

Es precisamente esta inmediatez del daño lo que vuelve obsoletos los tiempos de respuesta del derecho procesal tradicional. La jurisprudencia y la doctrina especializada coinciden en que la protección efectiva del activo digital no puede depender de plazos judiciales que se miden en meses o años (Bustos Frati et al., 2021; Asensi Merás, 2025). Se requiere de mecanismos de observancia que operen a la misma velocidad que el entorno digital donde ocurre la infracción. Esta realidad ineludible es la que fundamenta el núcleo de esta investigación: la protección de la marca en la actualidad exige migrar hacia protocolos estandarizados de Notificación y Remoción (*Notice and Takedown*) que brinden certezas operativas y plazos perentorios en horas, garantizando así la salvaguarda de la inversión, el prestigio y la identidad del titular en la red.

2.2.2. Responsabilidad de los intermediarios de servicios de internet (ISP) Un pilar crítico de este trabajo especial de grado es la determinación del régimen de responsabilidad de plataformas como Meta, Amazon y Mercado Libre. Se analiza la transición desde la doctrina clásica del "mero conducto" (*mere conduit*) hacia una responsabilidad subjetiva basada en el conocimiento efectivo.

- **Doctrina del "Puerto Seguro" (*Safe Harbor*):** Doctrina del "Puerto Seguro" (*Safe Harbor*): Originada legalmente en la Sección 512 de la *Digital Millennium Copyright Act* (DMCA) de los Estados Unidos (1998) y consagrada en el derecho europeo mediante el Artículo 14 de la Directiva 2000/31/CE, esta doctrina establece que las plataformas gozan de una exención de responsabilidad civil u objetiva, siempre que actúen con celeridad para retirar el contenido infractor una vez que adquieren "conocimiento efectivo" del mismo tras ser notificadas. Esta investigación sostiene que la falta de un protocolo

unificado pone en riesgo este "puerto seguro", ya que la ausencia de estándares probatorios claros genera respuestas discrecionales que desvirtúan el requisito de celeridad exigido por la doctrina.

2.2.3. El Sistema de notificación y retirada (*Notice and Takedown*) Originado legalmente en la *Digital Millennium Copyright Act* (DMCA) para tutelar exclusivamente los derechos de autor, este procedimiento ha sido transpolado en la práctica hacia la Propiedad Industrial, siendo adoptado por los intermediarios como el mecanismo estándar para gestionar disputas de marcas a través de sus contratos de adhesión (Dinwoodie, 2017). Sin embargo, la doctrina y los estudios empíricos advierten que este sistema, al carecer de uniformidad, presenta riesgos sistémicos: la aceptación de notificaciones imprecisas o carentes de prueba fomenta el fenómeno del "sobrebloqueo" (*over-blocking*), lo que deriva frecuentemente en la remoción injustificada de contenidos comerciales legítimos y en el abuso del derecho por parte de competidores desleales (Urban, Karaganis y Schofield, 2017). En consecuencia, el protocolo propuesto en esta investigación busca perfeccionar este sistema, garantizando que la notificación cumpla con requisitos de precisión probatoria que eviten tanto la inacción de la plataforma como la vulneración del debido proceso.

2.2.4. Estándares de debida diligencia (*Due Diligence*) y Proactividad Frente a la piratería digital masiva, la teoría moderna y la regulación de vanguardia —reflejada expresamente en el Reglamento (UE) 2022/2065, conocido como la Ley de Servicios Digitales (DSA)— exigen que los prestadores de servicios intermediarios, en especial las plataformas de muy grande tamaño, transiten de una postura puramente reactiva a una mitigación proactiva de riesgos sistémicos (Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea, 2022). Este nuevo estándar fundamenta el deber de implementar herramientas tecnológicas y algorítmicas, como las evidenciadas en los protocolos de ciertas plataformas objeto de esta investigación (ej. Amazon y TikTok), destinadas a la detección temprana y prevención de infracciones marcarias, sin que la plataforma dependa

de forma exclusiva de la interposición de una denuncia manual por parte del titular del derecho para actuar con la debida diligencia.

2.2.5. Régimen de responsabilidad de los intermediarios en Internet: Del *Safe Harbor* a la Debida Diligencia Proactiva El núcleo dogmático que rige la actuación de las plataformas digitales frente a la piratería marcaria se fundamenta en la evolución del régimen de responsabilidad civil de los proveedores de servicios de internet (ISP, por sus siglas en inglés). La doctrina jurídica contemporánea ha sistematizado esta evolución en tres etapas fundamentales: la inmunidad inicial basada en la teoría del mero conducto, la adopción del régimen de puerto seguro (*safe harbor*) y la actual transición hacia modelos de responsabilidad proactiva basados en el deber de diligencia (Cabrera-Sánchez, 2022). Este tránsito explica el estado actual de los sistemas de notificación y remoción, los cuales han pasado de ser meros canales de aviso a convertirse en ecosistemas de gestión de riesgos donde la plataforma asume una carga creciente en la verificación de contenidos.

- **A. La teoría del mero conducto (*Mere Conduit*):** En los albores del comercio electrónico, la jurisprudencia internacional adoptó una postura proteccionista hacia las plataformas tecnológicas, considerándolas "meros conductos" de información. Bajo esta óptica, plataformas como las actuales Meta o Mercado Libre eran equiparadas a empresas de telecomunicaciones o servicios postales: facilitaban la infraestructura, pero carecían de control editorial y, por tanto, de responsabilidad civil u objetiva sobre las infracciones de propiedad intelectual cometidas por sus usuarios (Álvarez-Fernández, 2018). No obstante, esta visión resultó insostenible ante la masificación del internet 2.0 y el surgimiento de algoritmos de recomendación, los cuales transformaron a las plataformas en partícipes activos en la distribución, selección y jerarquización del contenido, alterando su estatus de neutralidad técnica.

- **B. El paradigma del "Puerto Seguro" (*Safe Harbor*) y el Sistema Reactivo:** Ante la insuficiencia del "mero conducto", el derecho anglosajón, a través de la *Digital Millennium Copyright Act* (DMCA) de los Estados Unidos (1998), y el derecho europeo, mediante la Directiva 2000/31/CE sobre Comercio Electrónico, introdujeron el régimen de "Puerto Seguro". Este principio establece una exención condicionada de responsabilidad: el intermediario no es responsable de la infracción alojada en sus servidores, siempre y cuando actúe con celeridad para retirar el contenido en cuanto tenga "conocimiento efectivo" de su ilicitud. De este régimen nace el sistema de *Notice and Takedown* (Notificación y Retirada), donde la plataforma asume un rol pasivo y reactivo. No obstante, la doctrina señala que la falta de estandarización legal del "Puerto Seguro" ha permitido que cada plataforma interprete libremente qué constituye un "conocimiento efectivo" y qué se entiende por "celeridad", originando la actual fragmentación operativa en los mecanismos de observancia marcaria (Gómez-Sanz, 2020).
- **C. La Transición hacia la debida diligencia y la responsabilidad proactiva:** En la actualidad, la doctrina más avanzada —materializada en instrumentos como la Ley de Servicios Digitales (DSA) de la Unión Europea (2022)— exige superar la pasividad del régimen de "puerto seguro". Este nuevo paradigma impone a las plataformas de gran tamaño un deber de cuidado (*Duty of Care*) y la obligación de aplicar medidas de debida diligencia operativa (Muñoz-Fernández, 2023). Bajo este enfoque moderno, las plataformas ya no pueden limitarse a esperar una denuncia, sino que deben asumir un rol proactivo en la moderación de sus ecosistemas para mitigar riesgos sistémicos, como la venta masiva de productos falsificados. Esta evolución doctrinaria fundamenta la propuesta central de esta investigación: el tránsito de un sistema fragmentado hacia un Protocolo Unificado de Actuación Obligatoria, el cual no busca derogar el puerto seguro, sino estandarizar sus requisitos formales para dotar al proceso de una previsibilidad

probatoria que equilibre la exoneración de responsabilidad del intermediario con la protección efectiva del activo marcario.

En la doctrina contemporánea, la discusión sobre la responsabilidad de los intermediarios ha trascendido la dicotomía tradicional entre el "puerto seguro" y la responsabilidad directa, emergiendo el concepto de "responsabilidad algorítmica". Esta perspectiva sostiene que, ante la masificación de contenidos digitales, las plataformas delegan la moderación en sistemas de inteligencia artificial, lo cual no las exime de su deber de cuidado (Diakopoulos, 2019). Por el contrario, la doctrina señala que, al automatizar decisiones de remoción, la plataforma adquiere una responsabilidad proactiva de transparencia y equidad: si su algoritmo carece de criterios predecibles o de una supervisión humana efectiva, incurre en una omisión de su deber de diligencia (Sánchez-Osorio, 2024). Este paradigma es crucial para esta investigación, pues fundamenta la necesidad de que el Protocolo Unificado (PUAO) propuesto exija que las decisiones de remoción no sean "cajas negras" opacas, sino procesos con criterios técnicos transparentes, sometidos al debido proceso y susceptibles de revisión humana.

2.3. Bases Legales

El andamiaje jurídico que sustenta la presente investigación se articula a través de una jerarquía normativa que integra tratados internacionales, disposiciones constitucionales, leyes nacionales especializadas y la normativa autónoma de las plataformas digitales. Este marco legal otorga la validez necesaria para la formulación de un protocolo unificado de protección marcaria.

1. Nivel Internacional

- **1.1. Convenio de París para la protección de la propiedad industrial (1883):** Este tratado, del cual Venezuela es signatario, constituye la base mínima de protección global. Resulta imperativo destacar el Artículo 10 bis, el cual obliga a los países de la Unión a asegurar a los nacionales una protección eficaz contra la competencia desleal. La propuesta de este Trabajo Especial de Grado se fundamenta en este precepto, al buscar mitigar las prácticas desleales que se manifiestan en el uso no autorizado de signos distintivos en el mercado digital.
- **1.2. Acuerdo sobre los aspectos de los Derechos de Propiedad Intelectual relacionados con el Comercio (ADPIC) (1994):** En el marco de la Organización Mundial del Comercio (OMC), el Acuerdo sobre los ADPIC establece en su Parte III (Artículos 41 al 61) las normas relativas a la observancia de los derechos de propiedad intelectual. La investigación se apoya específicamente en la exigencia de que los Estados dispongan de procedimientos de observancia que permitan una acción eficaz contra cualquier infracción, sin que estos procedimientos sean innecesariamente complicados o gravosos, lo cual justifica la necesidad de simplificar y unificar los protocolos de denuncia objeto de este estudio.

2. Nivel Constitucional

- **2.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999):** La norma suprema consagra en su Artículo 98 el reconocimiento y protección de la propiedad intelectual: El Estado reconocerá y protegerá la propiedad intelectual sobre las obras científicas, literarias y artísticas, invenciones, innovaciones, denominaciones, patentes, marcas y lemas por el tiempo que establezca la ley y de conformidad con los tratados internacionales suscritos y ratificados por la República en esta materia. Este mandato

constitucional eleva la protección marcaria a un derecho de rango fundamental, obligando a que los mecanismos privados de autorregulación (protocolos de plataformas) no vulneren la seguridad jurídica del titular del derecho.

3. Nivel Legal Nacional

- **3.1. Ley de Propiedad Industrial (1955): El Desfase Normativo frente a la Realidad**

Digital: Tras el retiro de Venezuela de la Comunidad Andina de Naciones (CAN) en 2006 y la consecuente desaplicación de la Decisión 486, el ordenamiento jurídico venezolano experimentó una regresión normativa al reactivar la vigencia de la Ley de Propiedad Industrial del 14 de octubre de 1955. Si bien el Artículo 27 de este texto legal consagra el derecho irrenunciable del titular al uso exclusivo de su marca, su redacción responde a una realidad comercial e industrial de mediados del siglo XX, absolutamente ajena al ecosistema de internet, el comercio electrónico y la desmaterialización de los bienes. Este desfase normativo genera un profundo vacío legal en la observancia de los derechos de Propiedad Industrial en el entorno virtual. La [Ley](#) de 1955 no contempla figuras jurídicas indispensables para la economía digital actual, tales como la responsabilidad de los proveedores de servicios de internet (ISP), la infracción marcaria mediante metadatos, los algoritmos de búsqueda, o los procedimientos expeditos de suspensión de contenidos. En consecuencia, las autoridades administrativas, como el Servicio Autónomo de la Propiedad Intelectual, se encuentran limitadas por un marco legal que carece de las herramientas procesales para actuar con la celeridad que exige la velocidad de propagación de una infracción en redes sociales o plataformas como Amazon y TikTok. Ante la falta de un marco legislativo adaptado a la realidad tecnológica, la observancia marcaria en Venezuela ha quedado supeditada a una suerte de Lex Mercatoria digital. Esto se traduce en la adopción de mecanismos de autorregulación privada, dictados de forma unilateral por las grandes plataformas a través de sus Términos de Servicio. Este

escenario de inseguridad jurídica es el argumento central que justifica la impostergable necesidad del PUAO propuesto en esta investigación. Al no existir una ley estatal moderna que regule la materia, la estandarización de estos procesos privados se convierte en la única vía dogmática y operativa para garantizar que los titulares de marcas en Venezuela puedan ejercer su derecho de exclusividad de forma rápida, previsible y con plenas garantías del debido proceso en el mercado global.

- **3.2. Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas (2001):** Esta ley es la columna vertebral probatoria de la propuesta. El Artículo 4 otorga a los mensajes de datos la misma eficacia probatoria que a los documentos escritos: Los Mensajes de Datos tendrán la misma eficacia probatoria que la ley otorga a los documentos escritos, sin perjuicio de lo establecido en la presente Ley. Esta disposición valida jurídicamente las notificaciones de infracción, los formularios de denuncia y los correos electrónicos cruzados con las plataformas (Meta, Amazon, TikTok, Mercado Libre), permitiendo que el protocolo unificado tenga un sustento probatorio sólido y admisible ante las autoridades administrativas y judiciales venezolanas.

4. Nivel Contractual y Normativa Autónoma (*Lex Contractus*) Finalmente, se consideran como base legal los Términos y Condiciones de Uso y las Políticas de Propiedad Intelectual de las plataformas seleccionadas. Estos instrumentos constituyen la normativa autónoma que rige la relación entre el titular del derecho y el intermediario. El análisis de esta "ley entre las partes" permite identificar la disparidad de criterios y requisitos que la presente investigación pretende armonizar a través de una propuesta de actuación estandarizada basada en la debida diligencia.

2.4. Definición de Términos Básicos Para garantizar la comprensión técnica del TEG, se definen los siguientes conceptos fundamentales:

- **Brand Registry:** Programa de protección de marca implementado por plataformas de comercio electrónico, como Amazon, que permite a los titulares de marcas verificar su identidad y agilizar los procedimientos de remoción de infracciones mediante herramientas de gestión automatizadas (Amazon, 2026).
- **Counter-notice (Contra-aviso):** Mecanismo de defensa derivado de la normativa de responsabilidad de intermediarios, mediante el cual un usuario cuya publicación ha sido removida alega la inexistencia de la infracción o justifica el uso del signo con base en una autorización previa (Gómez-Sanz, 2020).
- **Safe Harbor (Puerto Seguro):** Régimen de exención de responsabilidad civil u objetiva que protege a los proveedores de servicios de internet frente a las infracciones cometidas por sus usuarios, condicionado al cumplimiento de deberes de diligencia y a la retirada rápida del contenido tras el conocimiento efectivo de la ilicitud (Digital Millennium Copyright Act, 1998).
- **Similitud Confusoria Digital:** Grado de semejanza entre una marca registrada y un signo utilizado en un entorno digital que, por su impacto visual, auditivo o conceptual, tiene la aptitud de inducir a error o confusión al consumidor final respecto al origen comercial de los productos o servicios (Dinwoodie, 2017).

En conclusión, este capítulo ha sistematizado las bases doctrinales y el andamiaje legal, nacional e internacional, que rige la materia, evidenciando el vacío normativo ante la realidad digital. Con este marco conceptual y normativo debidamente establecido, se procederá en el próximo capítulo a describir la ruta metodológica necesaria para la ejecución de la investigación.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

El presente marco metodológico define el camino procedimental seguido para alcanzar los objetivos de la investigación, centrada en la creación de un protocolo unificado de protección marcaría. Según la naturaleza del problema, se han seleccionado métodos que permiten transitar desde el diagnóstico situacional hasta la formulación de una propuesta técnica-legal.

3.1. Enfoque de la Investigación

La investigación se inscribe en un enfoque cualitativo. Este enfoque es el más adecuado para el análisis jurídico, ya que no busca la medición estadística, sino la interpretación profunda de las políticas de propiedad intelectual, los términos de servicio y la eficacia de los procedimientos de *Notice and Takedown* de las plataformas seleccionadas (Meta, Amazon, TikTok y Mercado Libre).

3.2. Tipo y Nivel de la Investigación

- **Tipo de Investigación:** Se define como jurídica-documental. Se fundamenta en la revisión y análisis de fuentes normativas, tanto de carácter legal (Leyes y Tratados) como de carácter contractual (Políticas de las plataformas).
- **Nivel de Investigación:** Es de nivel descriptivo-comparativo. Se describen las características de los sistemas de denuncia actuales para luego establecer comparaciones que permitan identificar brechas de seguridad jurídica.

3.3. Diseño de la Investigación: Proyecto Factible.

La investigación trasciende la teoría para proponer una solución funcional y práctica a un problema real: la disparidad de criterios en la remoción de contenidos infractores de marcas.

3.4. Población y Muestra (Unidades de Análisis).

En esta investigación, al ser de corte documental, la "población" está constituida por el universo de plataformas de comercio electrónico y redes sociales. La muestra es no probabilística e intencional, conformada por cuatro plataformas líderes por su volumen de tráfico y reportes de infracción en Venezuela: Meta (Instagram/Facebook), Amazon, TikTok y Mercado Libre.

3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

Para el levantamiento de la información, se emplea la técnica de la Observación Documental indirecta, ejecutada sobre las fuentes digitales oficiales (Términos de servicio, Políticas de Propiedad Intelectual y Normas Comunitarias vigentes) de las plataformas seleccionadas.

Como instrumento de recolección se diseñó una Matriz de Análisis de Contenido / Guía de Observación Documental. El objetivo de este instrumento es sistematizar la información operativa de las plataformas digitales para dar cumplimiento al Objetivo Específico N° 1 (Analizar protocolos y mecanismos) y al Objetivo Específico N° 2 (Determinar fallas comunes), permitiendo la comparación transversal de sus requisitos y procedimientos.

Esta matriz permite categorizar y contrastar seis variables críticas:

1. Requisitos de legitimación.
2. Mecanismos de denuncia (evaluando la accesibilidad y si exigen formularios estructurados o escritos simples).
3. Tiempos de respuesta.
4. Criterios de remoción (y exigencia de debida diligencia).
5. Sistemas de contra-aviso (mecanismos de defensa).
6. Sanciones a reincidentes.

3.6. Procedimiento de Recolección de Datos

El proceso de recolección de información se desarrolla de manera sistemática a través de las siguientes fases operativas:

- **Fase 1: Arqueo y selección de fuentes.** Se procede a la identificación y acceso a los Centros de Ayuda Legal, Términos de Servicio (ToS) y Protocolos de Propiedad

Intelectual de cada plataforma. Esta fase garantiza que la información recolectada sea la vigente al momento de la investigación, considerando la naturaleza dinámica de los entornos digitales.

- **Fase 2: Aplicación del instrumento (Categorización).** Utilizando la matriz de análisis comparativo como instrumento rector, se extraen los datos técnicos correspondientes a cada indicador definido: accesibilidad al canal, requisitos de legitimación activa, estándares de carga probatoria, plazos de respuesta y criterios de remoción. En este punto, se pone especial énfasis en verificar la existencia de formularios estructurados frente a canales de redacción simple, conforme a las exigencias de estandarización del protocolo propuesto.
- **Fase 3: Evaluación de la debida diligencia y consistencia operativa.** Se analizan los procedimientos internos declarados por las plataformas bajo el prisma de la debida diligencia del titular. Se recolectan evidencias sobre la existencia (o ausencia) de mecanismos que obliguen al contacto previo con el infractor y la transparencia en los procesos de revisión humana. Este análisis permite identificar los vacíos procedimentales que dan origen a decisiones contradictorias ante casos de infracción similares, fundamentando así la necesidad de la herramienta estándar objeto de este trabajo.
- **Fase 4: Sistematización y tabulación.** Finalmente, los datos obtenidos se vuelcan en la matriz técnica para su comparación transversal. Este registro permite observar las asimetrías entre plataformas, facilitando la detección de fallas comunes y la posterior construcción del protocolo unificado de actuación obligatoria basado en la notificación y remoción eficaz.

En resumen, el presente capítulo ha detallado el diseño, tipo de investigación y los instrumentos utilizados para el levantamiento de información. Este rigor metodológico permite

asegurar que el análisis de resultados, que se expone a continuación, cuente con la validez necesaria para abordar la problemática planteada.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

El presente capítulo tiene como propósito fundamental la presentación, sistematización y análisis crítico de los resultados obtenidos tras la aplicación de la Matriz de Análisis de Contenido, instrumento diseñado específicamente para examinar las políticas de propiedad intelectual y los protocolos de notificación y remoción (*Notice and Takedown*) vigentes en las plataformas seleccionadas: Meta (Facebook/Instagram), Amazon, TikTok y Mercado Libre.

Para dar cumplimiento cabal a los objetivos específicos planteados en la presente investigación, la información ha sido procesada mediante una técnica de observación documental, la cual permite desglosar las variables operativas de cada plataforma en indicadores comparables. La sistematización de estos datos no se limita a una mera descripción empírica; busca, por el contrario, identificar las brechas procedimentales, las asimetrías en los estándares de prueba y la alta discrecionalidad decisoria que impera en la gestión actual de la piratería marcaría.

Los hallazgos expuestos a continuación proporcionan la evidencia necesaria para comprender cómo la autorregulación privada, al carecer de un estándar vinculante, se convierte en un obstáculo para la seguridad jurídica del titular de derechos. Este análisis constituye, además, el cimiento empírico indispensable para el diagnóstico técnico que se desarrollará en el Capítulo V y que fundamenta la viabilidad de la propuesta del PUAO presentada en este trabajo.

ESTRUCTURA DE LA MATRIZ

Tabla 1: Criterios de accesibilidad, legitimación y carga probatoria

DIMENSIÓN / CATEGORÍA	INDICADORES	META (FB/IG)	AMAZON	TIKTOK	MERCADO LIBRE
1. ACCESIBILIDAD AL CANAL DE DENUNCIA	¿La plataforma exige el uso de un formulario estructurado con campos predefinidos o permite la denuncia a través de un escrito de redacción simple (correo electrónico o ticket de soporte abierto)?				
	¿Es fácil de ubicar dentro de la plataforma? (Nivel de dificultad: Alto/Medio/Bajo)				

2. LEGITIMACIÓN ACTIVA (Requisitos)	¿Qué documentos exige para probar la titularidad de la marca? (Título, Poder, etc.)				
	¿Admite denuncias de licenciarios o solo del dueño registral?				
3. CARGA PROBATORIA (Evidencias)	¿Qué tipo de prueba de la infracción exige? (URLs específicas, fotos, capturas)				
	¿Permite denuncias masivas (lotes) o debe ser una por una?				
4. PROCEDIMIENTO Y PLAZOS	¿Existe un plazo explícito de respuesta en sus políticas? (Ej. 24h, 48h, indefinido).				
	¿Notifican al presunto infractor antes o después de remover el contenido?				
5. CRITERIOS DE REMOCIÓN	¿El protocolo de la plataforma exige que el titular demuestre gestiones previas de contacto con el infractor o asume la responsabilidad de remoción ante la sola notificación de la titularidad?				
	¿Qué sanciones aplican al infractor reincidente?				

	(Cierre de cuenta, shadowban, nada)				
6. MECANISMOS DE DEFENSA (Counter-notice)	¿Existe un formulario claro para que el denunciado apele o presente contra-aviso?				
	¿Cuál es el plazo para apelar?				
7. OBSERVACIONES / VACÍOS DETECTADOS	Fallas notables o bucles en el proceso.				

Tabla 2: Procedimiento, plazos y mecanismos de defensa

META / AMAZON

DIMENSIÓN / CATEGORÍA	INDICADORES (Preguntas de Investigación)	META (Facebook / Instagram)	AMAZON
1. ACCESIBILIDAD AL CANAL	1.1. Naturaleza del canal: ¿Formulario estructurado o escrito simple?	Formulario estructurado obligatorio. El sistema descarta escritos libres o correos.	Formulario estructurado de alta rigidez integrado en el Brand Registry.
	1.2. Facilidad de ubicación: (Alto / Medio / Bajo)	Medio. Se encuentra tras navegar el Centro de Ayuda Legal.	Bajo. Acceso directo desde el portal de protección de marca.
2. LEGITIMACIÓN ACTIVA	2.1. Documentos exigidos: (Título, Poder, etc.)	Número de registro y declaración bajo fe de juramento.	Título de Registro (PDF) y validación del código de barras.
	2.2. ¿Admite licenciarios?	Sí, siempre que declaren tener la representación autorizada.	Sí, pero deben ser invitados como "agentes" en el portal.

DIMENSIÓN / CATEGORÍA	INDICADORES (Preguntas de Investigación)	META (Facebook / Instagram)	AMAZON
3. CARGA PROBATORIA	3.1. Tipo de prueba de la infracción:	URL específica del contenido o perfil.	ASIN del producto y/o fotografías de compra de prueba (<i>test buy</i>).
	3.2. ¿Permite denuncias masivas (lotes)?	Sí. Permite agregar múltiples URLs en un mismo reporte.	Sí. Es la plataforma más avanzada para reportes por lotes.
4. PROCEDIMIENTO Y PLAZOS	4.1. Plazo explícito de respuesta:	Indefinido. Aunque suele ser entre 24 y 72 horas.	Explícito (24h). Amazon garantiza respuesta rápida a marcas registradas.
	4.2. ¿Notifican al infractor antes o después?	Después. El contenido se remueve y luego se envía el aviso.	Simultáneo. Se bloquea el <i>listing</i> y se envía la notificación de baja.
5. CRITERIOS DE REMOCIÓN	5.1. ¿Exige debida diligencia (contacto previo)?	No. La plataforma no requiere prueba de gestión amistosa previa.	Opcional. Se sugiere, pero se procede a remoción por violación de ToS.
	5.2. ¿Remoción automática o revisión humana?	Mixto. IA para casos obvios; analista para casos complejos.	Altamente automatizado. Basado en algoritmos de protección de marca.
	5.3. Sanciones al reincidente:	Suspensión temporal o cierre definitivo del perfil.	Bloqueo de la cuenta de vendedor y retención de fondos.
6. MECANISMOS DE DEFENSA	6.1. ¿Existe formulario de apelación (Counter-notice)?	Sí. Se incluye un enlace de apelación en el correo de remoción.	Sí. El vendedor tiene un portal de apelación (<i>Account Health</i>).

TIKTOK - MERCADOLIBRE

DIMENSIÓN / CATEGORÍA	INDICADORES	TIKTOK (IP Protection Center)	MERCADO LIBRE (Brand Protection Program - BPP)
1. ACCESIBILIDAD	1.1. Naturaleza del canal	Formulario estructurado a través del IP Protection Center .	Formulario estructurado exclusivo para miembros del BPP .
	1.2. Facilidad de ubicación	Medio . Requiere registro previo en el centro de propiedad intelectual.	Alto . El portal BPP es independiente y de fácil acceso para titulares.
2. LEGITIMACIÓN	2.1. Documentos exigidos	Título de registro de marca y documentos de identidad/ poderes.	Título de propiedad de la marca (formato digital) y declaración jurada.
	2.2. ¿Admite licenciatarios?	Sí , mediante autorización expresa del titular cargada en el perfil.	Sí , permite la figura de apoderado o licenciatario autorizado.
3. CARGA PROBATORIA	3.1. Tipo de prueba	URL del video, descripción de la infracción y capturas de pantalla.	URL de la publicación (ítem) y selección del motivo de infracción.
	3.2. Denuncias masivas	Limitado . El sistema es más individualizado por video/perfil.	Sí . Permite gestionar múltiples denuncias desde el Dashboard.
4. PROCEDIMIENTO	4.1. Plazo de respuesta	Indefinido . Generalmente entre 48 y 72 horas.	Rápido . Suele procesarse en menos de 24-48 horas hábiles.

DIMENSIÓN / CATEGORÍA	INDICADORES	TIKTOK (IP Protection Center)	MERCADO LIBRE (Brand Protection Program - BPP)
	4.2. ¿Notifican antes/ después?	Después. Se elimina el contenido y se envía notificación al creador.	Después. Se da de baja la publicación y se informa al vendedor.
5. CRITERIOS REMOCIÓN	5.1. ¿Exige contacto previo?	No. Procede directamente con la denuncia formal.	No. Es un sistema de autogestión de derechos.
	5.2. ¿Manual o IA?	Mixto. Fuerte presencia de moderación humana en apelaciones.	Altamente automatizado con revisión en casos de contra-aviso.
	5.3. Sanciones reincidente	Eliminación de videos, "strike" a la cuenta o baneo permanente.	Suspensión de ventas, baja de reputación o cierre de cuenta.
6. DEFENSAS	6.1. Formulario apelación	Sí. Notificación dentro de la App con opción de disputa.	Sí. El vendedor tiene un plazo para responder a la denuncia.

4.1. Accesibilidad al canal y Legitimación Activa

Al evaluar el acceso a los mecanismos de denuncia, se evidenció que las cuatro plataformas rechazan los escritos libres o correos simples, exigiendo de forma unánime el uso de formularios estructurados. Sin embargo, el nivel de dificultad para ubicar y acceder a estos canales presenta contrastes significativos. Mercado Libre cuenta con un portal independiente (*Brand Protection Program - BPP*) de fácil acceso y alta accesibilidad. Por su parte, Amazon restringe el acceso a su portal de protección de marca (*Brand Registry*), configurando un nivel de dificultad bajo para su ubicación, pero exigiendo un formulario de alta rigidez. Meta y TikTok

requieren navegar por centros de ayuda legal o protección de propiedad intelectual, lo que representa un nivel medio de dificultad para el usuario.

En lo relativo a la legitimación activa, el requisito común es la demostración de titularidad marcaria. Amazon y TikTok exigen el título de registro digitalizado, a lo que Amazon suma la validación de código de barras, y TikTok los documentos de identidad o poderes. Meta y Mercado Libre, además del número o título de registro, incorporan la exigencia de una declaración jurada. Es pertinente destacar que las cuatro plataformas reconocen la figura del licenciatario o representante autorizado, siempre que se cuente con autorización expresa, representación jurada o se les invite como agentes en sus respectivos portales.

4.2. Carga Probatoria y Plazos de Respuesta

El análisis comparativo revela disparidad en los estándares probatorios. Para identificar la infracción, Meta, TikTok y Mercado Libre centran su requerimiento en la provisión de la URL específica que dirige a la publicación, perfil o video infractor. Amazon, en cambio, emplea un estándar más riguroso al requerir el número de identificación del producto (ASIN) e incluso admite pruebas físicas como fotografías de "compras de prueba" (*test buy*). En cuanto a la escalabilidad, todas las plataformas analizadas permiten gestionar denuncias masivas o por lotes, destacando Amazon y Mercado Libre por poseer plataformas avanzadas para este fin.

Respecto a los plazos procesales, la inseguridad jurídica es latente. Solo Amazon establece en sus políticas un plazo explícito de 24 horas para dar respuesta a marcas registradas. Meta y TikTok no definen plazos explícitos, dejando la respuesta en un estado indefinido que, en la práctica, oscila entre 48 y 72 horas. Mercado Libre se maneja con mayor celeridad, resolviendo habitualmente en un lapso de 24 a 48 horas hábiles.

4.3. Criterios de Remoción, Debida Diligencia y Sanciones

Un hallazgo crítico para la presente investigación es la omisión generalizada de la debida diligencia. Ninguna de las plataformas exige al titular demostrar que intentó un contacto previo o gestión amistosa con el presunto infractor antes de procesar la denuncia. En Meta, TikTok y Mercado Libre el procedimiento es directo, mientras que en Amazon la gestión amistosa se cataloga apenas como sugerida u opcional.

En lo concerniente al debido proceso, se observa que la remoción del contenido precede a la notificación. En Meta, TikTok y Mercado Libre, el contenido infractor se da de baja primero, y posteriormente se le informa al usuario o creador. Amazon aplica un procedimiento simultáneo: el listing se bloquea en el mismo momento en que se envía la notificación.

Finalmente, frente a los infractores reincidentes, el sistema contempla un escalamiento de sanciones. Éstas varían desde la eliminación del contenido y suspensión temporal de ventas o alcance (*shadowban/strikes*), hasta el cierre definitivo de los perfiles comerciales e incluso, en el caso de Amazon, la retención de fondos. Para contrarrestar posibles denuncias abusivas, la totalidad de la muestra cuenta con formularios de apelación (*counter-notice*) o portales de disputa que permiten al denunciado ejercer su derecho a la defensa.

En síntesis, la presentación de resultados ha revelado las asimetrías críticas en los criterios de las plataformas, demostrando la vulnerabilidad del titular de marcas. Estos hallazgos empíricos constituyen el punto de partida indispensable para el diagnóstico comparativo detallado que se desarrollará en el siguiente capítulo.

CAPÍTULO V. DIAGNÓSTICO COMPARADO DE PROTOCOLOS

Una vez consolidada la sistematización de datos y el análisis descriptivo de los procedimientos de notificación y remoción aplicados por Meta, Amazon, TikTok y Mercado Libre en el capítulo precedente, el presente apartado se ocupa de la fase de diagnóstico crítico. En este capítulo, los resultados obtenidos no se limitan a la exposición de hallazgos aislados, sino que son interpretados bajo una lente jurídica orientada a la identificación de las asimetrías operativas y la fragmentación regulatoria que caracteriza actualmente al ecosistema digital.

El propósito central de este diagnóstico es desvelar cómo la disparidad de criterios procedimentales y la falta de estándares mínimos afectan, de manera directa, la seguridad jurídica de los titulares de derechos de propiedad industrial. A través de este análisis, se exponen las fallas sistémicas que actúan como barreras de acceso a una protección marcaria eficaz, permitiendo así establecer el fundamento técnico, doctrinario y argumentativo que justifica, de forma irrefutable, la urgencia de transitar hacia un modelo unificado para la observancia marcaria. Este capítulo, por tanto, actúa como el puente lógico indispensable que vincula la realidad fáctica del problema con la propuesta estratégica del PUAO que se desarrollará a continuación.

5.1. Identificación de vacíos y problemas operativos

El diagnóstico realizado permite determinar que el vacío procedimental más crítico reside en la indeterminación de los plazos de respuesta. A excepción de Amazon, que establece un lapso explícito de 24 horas, las plataformas Meta y TikTok operan bajo un esquema de temporalidad difusa. Esta falta de certeza procesal coloca al titular del derecho en un estado de indefensión prolongada, donde la infracción marcaria se perpetúa, agravando los daños reputacionales y económicos de manera exponencial mientras la plataforma no emite una resolución.

De igual forma, se ha identificado una omisión sistemática de la "debida diligencia" como requisito de admisibilidad previo. Ninguna de las políticas analizadas impone al denunciante la carga de acreditar una gestión amistosa o un contacto directo con el infractor. Esta carencia estimula una cultura de litigiosidad digital reactiva y desmedida, transformando al titular en un sujeto pasivo que solo reacciona ante la lesión consumada. Adicionalmente, se observa que, en Meta, TikTok y Mercado Libre, el contenido infractor es removido antes de notificar al usuario, procedimiento que, aunque efectivo para el titular, genera un vacío en las garantías del debido proceso y el derecho a la defensa del presunto infractor durante las etapas iniciales de la controversia

5.2. Puntos fuertes repetidos entre plataformas

A pesar de la fragmentación operativa, es posible extraer elementos de valor que funcionan como pilares de eficacia en el ecosistema digital actual. Un primer hallazgo positivo es la exigencia unánime de formularios estructurados. Esta estandarización técnica desplaza las comunicaciones informales y el uso de correos electrónicos, garantizando que el reclamo contenga los datos técnicos mínimos necesarios para su evaluación.

Asimismo, destaca como práctica aceptada el reconocimiento de la legitimación activa no solo para el titular registral, sino para licenciarios y representantes autorizados. Este reconocimiento es vital, dado que el titular de la marca rara vez gestiona la observancia de manera directa, delegando dicha función en apoderados. Finalmente, la integración de mecanismos de apelación (*counter-notice*) en la totalidad de la muestra garantiza, aunque de forma post-remoción, un espacio para dirimir disputas derivadas de denuncias abusivas, salvaguardando el sistema frente a errores algorítmicos o mala fe.

5.3. Elementos replicables

Para la construcción de un protocolo unificado, existen prácticas operativas de plataformas específicas que deben ser replicadas como estándar en la industria:

- **Gestión de denuncias por lotes:** La capacidad tecnológica de Amazon y Mercado Libre para procesar múltiples infracciones en un solo acto (denuncias masivas) es un elemento indispensable para combatir la piratería a gran escala.
- **Centralización del canal:** El modelo de Mercado Libre (*Brand Protection Program*) y Amazon (*Brand Registry*), que dispone de portales independientes, directos y de alta accesibilidad para los titulares, debe preferirse frente a los sistemas de Meta o TikTok que obligan al usuario a triangular entre centros de ayuda genéricos.
- **Exigencia de prueba tasada digital:** El estándar de requerir la URL exacta del contenido infractor, común en la mayoría de las plataformas, es un requisito técnico replicable que minimiza la discrecionalidad del analista.

5.4. Problemas operativos en la práctica

En el ejercicio profesional, la coexistencia de cuatro regímenes procedimentales disímiles traslada una carga operativa y financiera desproporcionada al titular de la marca. Para ejercer su derecho de exclusividad, el abogado especialista debe adaptar su estrategia, los formatos de prueba y los plazos de seguimiento a la idiosincrasia de cada plataforma, multiplicando la ineficiencia.

La consecuencia directa de esta fragmentación es la inseguridad jurídica. La resolución del conflicto termina supeditada, en gran medida, a la discrecionalidad del analista revisor o a la lógica algorítmica particular de cada empresa, derivando en decisiones contradictorias ante casos con presupuestos fácticos idénticos. Esta realidad operativa vacía de eficacia la protección

marcaría, confirmando que la dispersión regulatoria no es solo una molestia administrativa, sino un obstáculo estructural que hace imperativa la adopción de un protocolo unificado, previsible y obligatorio.

En conclusión, el diagnóstico ha permitido identificar las barreras operativas y la inseguridad jurídica derivada de la falta de estandarización. Habiendo confirmado la existencia de estos problemas sistémicos, se establecen las bases para la presentación, en el capítulo subsiguiente, de la propuesta técnica del PUAO.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA DEL PROTOCOLO UNIFICADO DE ACTUACIÓN OBLIGATORIA

El análisis de los procedimientos actuales evidencia que la autorregulación fragmentada de las plataformas digitales resulta insuficiente para garantizar la seguridad jurídica de los titulares de marcas. En respuesta a esta problemática, el presente capítulo desarrolla el Protocolo Unificado de Actuación Obligatoria (PUAO), diseñado como un instrumento estandarizado, previsible y fundado en el debido proceso, con el objetivo de armonizar la observancia de los derechos de Propiedad Industrial en el comercio electrónico y redes sociales.

6.1. Principios rectores La viabilidad jurídica y operativa de este protocolo descansa sobre cuatro principios fundamentales que rigen la actuación tanto del titular de la marca como de la plataforma intermediaria:

1. **Principio de Debida Diligencia (*Due Diligence*):** Impone al titular de la marca el deber de actuar de buena fe y con responsabilidad al formular una denuncia, asegurando la veracidad de su reclamo. Correlativamente, obliga a la plataforma a implementar medidas proactivas y reactivas eficaces para detener la infracción una vez tenga conocimiento efectivo de la misma, abandonando la pasividad del "mero conducto".
2. **Principio de Celeridad y Certeza Procesal:** Todo procedimiento de notificación y remoción debe estar sujeto a plazos perentorios y preestablecidos, eliminando la discrecionalidad temporal que prolonga el daño al titular del derecho.
3. **Principio de Transparencia y Debido Proceso:** Se garantiza el derecho a la defensa y el principio de bilateralidad de la audiencia. Ninguna acción punitiva definitiva debe ejecutarse sin brindar al presunto infractor la oportunidad procesal de presentar un contra-aviso, evitando así los falsos positivos y el abuso de derecho.

4. **Principio de Estandarización Probatoria:** La admisibilidad de una denuncia no debe depender de criterios subjetivos del analista de turno, sino del cumplimiento de estándares de prueba tasados, digitales y uniformes, aplicables independientemente de la plataforma de la que se trate.

6.2. Definiciones esenciales Para los efectos de la aplicación e interpretación de este protocolo, se adoptan los siguientes parámetros conceptuales:

- **Notificación Estándar Unificada:** Acto formal, realizado a través de un canal centralizado y estructurado, mediante el cual un titular legítimo informa a una plataforma sobre una presunta infracción marcaria, aportando las pruebas tasadas exigidas por este protocolo.
- **Gestión Amistosa Previa:** En el marco del procedimiento, se debe agotar un intento comprobable de comunicación directa entre el titular de la marca y el presunto infractor, destinado a lograr el cese voluntario del uso no autorizado de forma previa a la activación de la Notificación Estándar. De resultar infructuosa esta gestión, y tras la validación formal de dicha notificación, la plataforma procederá con la Remoción Preventiva (takedown cautelar), la cual consiste en la suspensión temporal e inmediata de la publicación, listing o perfil denunciado, medida que quedará sujeta a confirmación definitiva una vez haya vencido el plazo correspondiente para presentar el contra-aviso.
- **Reincidencia Digital:** Reiteración de conductas infractoras marcarias por parte de un mismo usuario, identificadas a través de su protocolo de internet, datos de registro o asociación de cuentas, la cual da lugar al escalamiento de sanciones definitivas por parte de la plataforma.

6.3. Procedimiento estándar de notificación Para garantizar la celeridad y evitar la interposición de denuncias infundadas, el PUAO establece un flujograma de notificación compuesto por cuatro fases preclusivas:

- **Fase 1: Gestión Amistosa Previa (Obligatoria).** Antes de accionar el aparato sancionatorio de la plataforma, el titular de la marca deberá remitir una comunicación directa (vía mensaje directo, correo electrónico o sección de preguntas/respuestas) al presunto infractor, solicitando el cese voluntario del uso no autorizado. Se exceptúan de esta fase los casos de piratería masiva o redes de falsificación debidamente justificadas.
- **Fase 2: Acceso al Canal Centralizado.** Transcurridas 48 horas sin respuesta favorable a la gestión amistosa, el titular ingresará al portal de protección marcaria de la plataforma (que deberá ser independiente y de alta accesibilidad, estandarizado bajo la figura de *Brand Protection Program*).
- **Fase 3: Llenado del Formulario Estructurado.** El titular procederá a cargar la información requerida en un formulario digital de campos cerrados, el cual no admitirá envíos si no se completan los requisitos probatorios mínimos descritos en la sección 6.4. El sistema deberá permitir la carga por lotes (denuncias masivas) en un mismo acto.
- **Fase 4: Emisión de Acuse de Recibo Automatizado.** Al enviar el formulario, la plataforma emitirá automáticamente un comprobante digital con un número de ticket, fecha y hora cierta (*Time-Stamping*), garantizando así la trazabilidad procesal y activando los plazos perentorios para la revisión.

6.4. Requisitos probatorios mínimos La inseguridad jurídica derivada de la disparidad de criterios en la evaluación de evidencias se mitiga mediante la exigencia de una prueba tasada digital. Para que una Notificación Estándar sea declarada admisible, el titular deberá consignar obligatoriamente:

1. **Acreditación de Legitimación Activa:**

- Copia digitalizada del Certificado de Registro de Marca vigente.
- Documento de identidad del titular o, en su defecto, poder de representación legal o contrato de licencia que faculte al denunciante.
- Declaración jurada electrónica (aceptación de casilla de verificación) donde el denunciante afirme de buena fe que la información suministrada es veraz, asumiendo responsabilidad civil por perjurio o falsedad.

2. **Identificación Técnica de la Infracción:**

- Provisión de la URL exacta y directa (*Uniform Resource Locator*) que conduzca a la publicación, perfil, video o *listing* infractor. No se admitirán denuncias genéricas sobre "el contenido de una cuenta".
- En caso de comercio electrónico (ej. Amazon, Mercado Libre), se requerirá el código de identificación del producto (ASIN o equivalente).

3. **Carga Probatoria de Respaldo:**

- Capturas de pantalla (*screenshots*) del contenido infractor donde se aprecie claramente el uso indebido del signo distintivo y la fecha de la captura.
- Captura de pantalla o registro del mensaje que demuestre el intento de Gestión Amistosa Previa (Fase 1), acreditando la debida diligencia del titular.

6.5. Procedimiento de remoción Una vez ingresada la Notificación Estándar Unificada y emitido el acuse de recibo, la plataforma digital deberá iniciar un procedimiento de remoción estructurado en fases previsibles, garantizando tanto la protección expedita del activo marcario como el derecho a la defensa del presunto infractor:

- **Fase 1: Revisión de Admisibilidad (Filtro Tecnológico).** Los sistemas automatizados (IA) de la plataforma verificarán en primera instancia el cumplimiento de los requisitos de forma (validación del registro de marca en bases de datos conectadas y coincidencia de

la URL). Si la solicitud está incompleta, será rechazada in limine, otorgando al titular la posibilidad de subsanar los errores.

- **Fase 2: Remoción Preventiva (*Takedown Cautelar*).** Si la denuncia es formalmente admisible y la infracción resulta evidente (ej. uso idéntico del signo para productos idénticos), la plataforma procederá a suspender temporalmente la visibilidad de la publicación, listado o perfil. Esta medida es estrictamente cautelar y no implica una sanción definitiva.
- **Fase 3: Notificación Simultánea al Presunto Infractor.** En el mismo acto en que se ejecuta la remoción preventiva, la plataforma notificará de manera oficial al creador del contenido o vendedor. Esta notificación deberá incluir los motivos de la suspensión, los datos de la marca vulnerada (salvaguardando información sensible del titular) y el enlace directo al mecanismo de apelación.
- **Fase 4: Evaluación de Fondo (Revisión Humana).** En los casos donde la similitud confusoria no sea automatizable o el presunto infractor presente un contra-aviso justificado, el expediente deberá ser escalado obligatoriamente a un analista legal humano (revisor especializado en Propiedad Intelectual), quien emitirá una decisión final fundamentada, evitando así las resoluciones algorítmicas sesgadas.

6.6. Plazos recomendados Para erradicar la inseguridad jurídica derivada de la indeterminación temporal, el PUAO establece los siguientes plazos perentorios y estandarizados, tomando como referencia las mejores prácticas de la industria (como el esquema de 24 horas de Amazon y la celeridad de Mercado Libre):

- **Emisión de Acuse de Recibo:** Inmediato y automatizado tras el envío del formulario.
- **Revisión de Admisibilidad y Remoción Preventiva:** Un máximo de veinticuatro (24) a cuarenta y ocho (48) horas hábiles contadas a partir del acuse de recibo.

- **Notificación al Presunto Infractor:** Ejecución simultánea al momento de la Remoción Preventiva.
- **Plazo para la interposición del Contra-aviso (Apelación):** El usuario denunciado dispondrá de un lapso perentorio de cinco (5) días hábiles, contados desde la recepción de la notificación, para presentar su defensa. De no hacerlo, la remoción preventiva se convertirá en definitiva.
- **Resolución Final (en caso de Contra-aviso):** El equipo de revisión humana de la plataforma tendrá un máximo de setenta y dos (72) horas hábiles tras la recepción del contra-aviso para dictar una decisión final e inapelable en sede administrativa de la plataforma, restituyendo el contenido o confirmando la baja definitiva.

6.7. Mecanismos de verificación Para dotar de plena seguridad jurídica al proceso, las plataformas digitales no deben depender exclusivamente de la buena fe del denunciante. El Protocolo Unificado exige la implementación de mecanismos de verificación técnica:

- **Interoperabilidad de Bases de Datos:** Las plataformas deberán integrar sus sistemas (vía API) con las bases de datos públicas de las principales oficinas de Propiedad Industrial (como el SERVICIO AUTOMONO DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL en Venezuela, la USPTO o la OMPI). Esto permitirá verificar en tiempo real la vigencia, clase y titularidad del registro marcario aportado en el formulario.
- **Auditoría de Identidad:** Implementación de sistemas de verificación de identidad de doble factor para los titulares de las marcas al momento de crear su perfil de protección comercial, reduciendo el riesgo de suplantación de identidad corporativa.

6.8. Mecanismo de apelación (El Contra-aviso) En estricto apego al principio del debido proceso y para evitar el abuso de derecho mediante denuncias maliciosas (con fines de competencia desleal), el PUAO estandariza el mecanismo de defensa del presunto infractor:

- **Formulario de Contra-aviso:** El usuario cuyo contenido fue removido preventivamente tendrá acceso a un formulario estructurado donde deberá justificar legalmente su uso.
- **Causales de Restitución:** Para que el contra-aviso sea procedente, el usuario deberá aportar pruebas tasadas que demuestren: a) Ser licenciataria autorizado (consignando el contrato), b) Agotamiento del derecho de marca (reventa de productos originales con factura de procedencia), o c) Uso legítimo y no comercial (fines informativos o parodia, donde aplique).
- **Resolución y Vía Judicial:** Si el contra-aviso aporta pruebas fundadas que generen una duda razonable sobre la titularidad o la infracción, la plataforma deberá restituir el contenido y notificar al denunciante que la disputa excede su jurisdicción administrativa, debiendo las partes dirimir el conflicto ante los tribunales competentes.

6.9. Medidas de prevención y debida diligencia proactiva El presente protocolo insta a las plataformas a transitar de una postura exclusivamente reactiva (*Notice and Takedown*) a una proactiva (*Notice and Staydown*), exigiendo:

- **Filtros Algorítmicos Preventivos:** Una vez que un contenido (imagen, logo, *listing*) ha sido removido definitivamente por infracción marcaria, la plataforma debe alimentar su inteligencia artificial con esta huella digital para bloquear automáticamente futuros intentos de resubida del mismo material por parte de cualquier usuario.
- **Escalamiento de Sanciones (Reincidencia):** Aplicación de una política de "tres strikes". Tras tres remociones definitivas, el usuario infractor enfrentará el cierre permanente de su cuenta comercial y el bloqueo de su dirección IP y datos bancarios asociados, impidiendo su reinserción en el ecosistema bajo otra identidad.

6.10. Recomendaciones de implementación Para que este Protocolo Unificado de Actuación Obligatoria trascienda el ámbito teórico y adquiriera fuerza vinculante, se recomiendan las siguientes acciones de implementación:

- **Modificación de la *Lex Contractus*:** Las plataformas digitales deben integrar este protocolo de manera explícita dentro de sus Términos de Servicio (ToS) y Políticas de Propiedad Intelectual, convirtiéndolo en un contrato de adhesión vinculante para todos sus usuarios.
- **Auditorías Periódicas de Transparencia:** Se sugiere que las plataformas publiquen informes semestrales de transparencia detallando el volumen de Notificaciones Estándar recibidas, tiempos promedio de resolución y tasas de apelación, permitiendo evaluar la eficacia del sistema.
- **Capacitación Legal:** Dotar a los equipos de moderadores humanos de entrenamiento jurídico especializado en similitud confusoria y derechos de propiedad industrial, garantizando que las decisiones de fondo no dependan de analistas carentes de criterio técnico.

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. Conclusiones

En primer lugar, el análisis comparativo de las políticas de protección marcaría en Meta, Amazon, TikTok y Mercado Libre evidenció una profunda fragmentación regulatoria. Se determinó que, aun cuando todas las plataformas disponen de mecanismos de denuncia (*Notice and Takedown*), la falta de un estándar unificado genera asimetrías operativas; esto traslada la carga procedimental al titular del derecho y vulnera su seguridad jurídica.

En segundo lugar, la identificación de las fallas operativas comunes reveló que el ecosistema actual adolece de tres deficiencias críticas: la indefinición en los plazos de respuesta —con la notable excepción de Amazon—, la omisión absoluta de la debida diligencia o gestión amistosa previa como requisito de admisibilidad, y la preeminencia de resoluciones automatizadas que suelen postergar el derecho a la defensa del presunto infractor. Estos vacíos procesales no solo fomentan la litigiosidad abusiva, sino que desvirtúan la función de los intermediarios de internet.

Finalmente, se concluye que el diseño e implementación de un Protocolo Unificado de Actuación Obligatoria (PUAO) constituye la solución técnica y jurídica idónea para subsanar estas deficiencias. La estandarización de formularios, la tasación de pruebas digitales, el establecimiento de plazos perentorios y la exigencia de una revisión humana especializada conforman un modelo que equilibra la observancia marcaría inmediata con las garantías del debido proceso, optimizando la confianza en el comercio electrónico.

7.2. Recomendaciones para plataformas digitales A los fines de materializar los aportes de esta investigación, se recomienda a los intermediarios de servicios de internet y plataformas de comercio electrónico:

1. **Adopción Contractual del PUAO:** Incorporar los principios y flujogramas del Protocolo Unificado dentro de sus Términos de Servicio (ToS) y políticas de Propiedad Intelectual, transformando estas directrices en normativas vinculantes para sus usuarios.
2. **Integración de Bases de Datos:** Promover alianzas tecnológicas e interoperabilidad de sistemas con las oficinas nacionales e internacionales de Propiedad Industrial (como el Servicio Autónomo de la Propiedad Intelectual - SAPI, la OMPI, entre otras) para automatizar la verificación de la legitimación activa de los denunciantes.
3. **Moderación Híbrida:** Evitar la delegación absoluta de la resolución de conflictos marcarios a sistemas de Inteligencia Artificial. Se recomienda mantener equipos legales humanos especializados para dirimir los casos de contra-avisos y similitud confusoria compleja.

7.3. Recomendaciones para titulares de marcas A los empresarios, creadores y titulares de signos distintivos que operan en entornos digitales, se les recomienda:

1. **Registro Preventivo y Estratégico:** Comprender que el registro formal ante la autoridad nacional competente (SAPI o sus equivalentes internacionales) es el requisito fundamental e insustituible para accionar cualquier mecanismo de protección en plataformas digitales. La protección no nace del uso en redes, sino del registro.
2. **Auditoría Digital Constante:** Implementar programas internos de monitoreo de marca en internet para detectar infracciones en etapas tempranas, evitando la dilución del signo distintivo.
3. **Ejercicio de la Debida Diligencia:** Agotar siempre los canales de comunicación directa y amistosa con el presunto infractor antes de escalar a denuncias formales ante la plataforma, promoviendo una cultura de resolución pacífica y rápida de conflictos que descongestione los canales de soporte técnico.

Capítulo VI

PUAO: PROTOCOLO UNIFICADO DE ACTUACIÓN OBLIGATORIA

Estrategias unificadas para combatir la piratería marcaría digital

1. PILARES FUNDAMENTALES (6.1)



DEBIDA DILIGENCIA



CELERIDAD



TRANSPARENCIA



ESTANDARIZACIÓN

2. EL FLUJOGRAMA DE ACCIÓN (6.3 - 6.6)



3. MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y SANCIONES (6.9)



NOTICE AND STAYDOWN

Bloqueo algorítmico de resubida de contenido infractor



POLÍTICA DE REINCIDENCIA

POLÍTICA DE 3 STRIKES
-> CIERRE PERMANENTE DE CUENTA

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez-Fernández, J. (2018). Responsabilidad civil de los intermediarios de internet y neutralidad de red. *Revista Jurídica de la Propiedad Intelectual*, (24), 85-110.
- Amazon. (2026). *Amazon Brand Registry: Protect your intellectual property*.
<https://brandservices.amazon.com/>
- Asensi Merás, A. (2025). Propiedad intelectual y entorno digital: inteligencia artificial y derecho de marcas. *Revista La Ley Mercantil*, (123).
- Bustos Frati, G., Palazzi, P. y Rivero, S. (2021). *Responsabilidad de intermediarios de internet en América Latina: Hacia una regulación inteligente de la economía digital*. Banco Interamericano de Desarrollo (BID).
- Cabrera-Sánchez, M. (2022). La responsabilidad civil de los intermediarios de internet: de la inmunidad a la diligencia debida. *Revista de Derecho Privado*, (42), 115-142.
<https://doi.org/10.18601/01234366.n42.05>
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 36.860 (Extraordinaria), 30 de diciembre de 1999.
- Convenio de París para la Protección de la Propiedad Industrial. (1883). Revisado en Estocolmo el 14 de julio de 1967 y enmendado el 28 de septiembre de 1979.
- Diakopoulos, N. (2019). *Automating the News: How Algorithms Are Rewriting the Media*. Harvard University Press.
- Digital Millennium Copyright Act [DMCA]. 17 U.S.C. § 512. (1998). Estados Unidos.
- Dinwoodie, G. B. (2017). Secondary liability for trademark infringement online. En G. Dinwoodie (Ed.), *Secondary Liability of Internet Service Providers* (pp. 51-84). Springer.

Gómez-Sanz, J. (2020). *La responsabilidad de los prestadores de servicios de la sociedad de la información: entre el puerto seguro y la diligencia debida*. Editorial Reus.

Herrera Landaeta, M. (2022). *Estudio comparado de los mecanismos utilizados en las oficinas de Propiedad Industrial de España, Perú y Venezuela, para mitigar el impacto negativo de la pandemia del covid-19, en el número de solicitudes de marcas presentadas* [Trabajo Especial de Grado, Universidad Monteávila]. Repositorio Institucional UMA.

Ley de Propiedad Industrial. (1955). Gaceta Oficial de la República de Venezuela, 24.873, 14 de octubre de 1955.

Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas. (2001). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 37.148, 28 de febrero de 2001.

Muñoz-Fernández, J. (2023). *La Ley de Servicios Digitales de la UE: Hacia un nuevo paradigma en la responsabilidad de los intermediarios*. Editorial Aranzadi.

Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI). (2022). *Medidas alternativas para la resolución de controversias y observancia en el entorno digital* (Documento WIPO/ACE/15/8). Comité Asesor sobre Observancia, Decimoquinta sesión. Ginebra.

Organización Mundial del Comercio. (1994). *Acuerdo sobre los Aspectos de los Derechos de Propiedad Intelectual relacionados con el Comercio (ADPIC)*.

Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea. (8 de junio de 2000). Directiva 2000/31/CE relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior. *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*.

Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea. (19 de octubre de 2022). Reglamento (UE) 2022/2065 relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se

modifica la Directiva 2000/31/CE (Ley de Servicios Digitales). *Diario Oficial de la Unión Europea*, L 277.

Sánchez-Osorio, M. (2024). Inteligencia artificial y responsabilidad algorítmica en la moderación de contenidos. *Revista de Derecho y Tecnologías*, 12(1), 45-72.

Urban, J. M., Karaganis, J., y Schofield, B. L. (2017). *Notice and Takedown in Everyday Practice*. UC Berkeley Public Law Research Paper No. 2755628.
<https://doi.org/10.2139/ssrn.2755628>

OCDE y EUIPO (2021). *Misuse of E-Commerce for Trade in Counterfeits* [El uso indebido del comercio electrónico para el comercio de falsificaciones]. Illicit Trade, OECD Publishing, París. <https://doi.org/10.1787/9c565a44-en>