

# LEGISLACIÓN Y SEGURIDAD INFORMÁTICA

Tema 3: La Regulación Jurídica de los  
Servicios de la Sociedad de la  
Información y el Comercio Electrónico




Prof. Jorge Crego  
[jorge.crego@udc.es](mailto:jorge.crego@udc.es)



# **LEGISLACIÓN Y SEGURIDAD INFORMÁTICA**

**3. La Regulación Jurídica de los  
Servicios de la Sociedad de la  
Información y el Comercio  
Electrónico**

---

- 1. Los prestadores de servicios de la sociedad de la información: aspectos generales**
  - 2. Régimen de responsabilidad de los prestadores de servicios: las actividades de intermediación**
  - 3. La contratación electrónica**
  - 4. La comunicación comercial electrónica**
- 

# What are the key goals of the Digital Services Act?

The new rules are proportionate, foster innovation, growth and competitiveness, and facilitate the scaling up of smaller platforms, SMEs and start-ups. The responsibilities of users, platforms, and public authorities are rebalanced according to European values, placing citizens at the centre. The rules

- Better protect consumers and their fundamental rights online
- Establish a powerful transparency and a clear accountability framework for online platforms
- Foster innovation, growth and competitiveness within the single market



## For citizens

- More choice, lower prices
- Less exposure to illegal content
- Better protection of fundamental rights



## For providers of digital services

- Legal certainty, harmonisation of rules
- Easier to start-up and scale-up in Europe



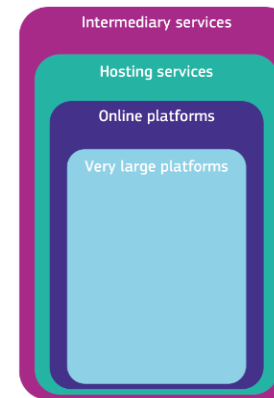
## For business users of digital services

- More choice, lower prices
- Access to EU-wide markets through platforms
- Level-playing field against providers of illegal content



## For society at large

- Greater democratic control and oversight over systemic platforms
- Mitigation of systemic risks, such as manipulation or disinformation



- **Intermediary services** offering network infrastructure: Internet access providers, domain name registrars, including also:
- **Hosting services** such as cloud and webhosting services, including also:
- **Online platforms** bringing together sellers and consumers such as online marketplaces, app stores, collaborative economy platforms and social media platforms.
- **Very large online platforms** pose particular risks in the dissemination of illegal content and societal harms. Specific rules are foreseen for platforms reaching more than 10% of 450 million consumers in Europe.

# 1. Los prestadores de servicios de la sociedad de la información: aspectos generales

---





# 1. Los prestadores de servicios de la sociedad de la información: aspectos generales

*Normativa aplicable*

- 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
  - Armonizar la regulación estatal, para evitar perturbaciones en el mercado interior, dada la naturaleza transfronteriza del medio electrónico
  - Mínimo homogéneo que los Estados deben transponer
  - Directiva 2015/1535/UE, por la que se establece un procedimiento de información en materia de reglamentaciones técnicas y de reglas relativas a los servicios de la sociedad de la información (versión codificada)
- Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSI)
  - Responsabilidad de los proveedores de SSI, especialmente intermediación
  - Contratación electrónica
  - Comunicaciones comerciales electrónicas



# 1. Los prestadores de servicios de la sociedad de la información: aspectos generales

## *Definiciones (Anexo LSSI)*

- **Servicios de la sociedad de la información (SSI):** “servicio prestado normalmente a título oneroso, a distancia, por vía electrónica y a petición individual del destinatario”
  - **Oneroso:** su objeto es obtener una remuneración.
    - Se incluyen servicios no remunerados, cuando sean una **actividad económica** para el prestador (v.gr., difusión de información con objeto comercial o profesional, servicios gratuitos cuyo interés lucrativo deriva de la publicidad)
  - **A Distancia:** las partes no están presentes simultáneamente
    - Se excluye, por ejemplo, la consulta en tienda de un catálogo electrónico en presencia física del cliente
  - **Vía electrónica:** excluye la vía telefónica vocal, el fax y el télex
    - Se excluye, por ejemplo, la expendeduría automática de billetes, o los servicios fuera de línea (a través de CD-ROM, por ejemplo)
  - **A petición individual del destinatario:** excluye la radiodifusión televisiva y sonora y el teletexto (no los servicios de vídeo a la carta)

Ejemplos (LSSI): contratación de bienes o servicios por vía electrónica, subastas o mercados y centros comerciales virtuales, gestión de compras en red por grupos de personas, comunicaciones comerciales, suministro de información por vía telemática

- **Prestador de servicios (pSSI):** “persona física o jurídica que proporciona un servicio de la sociedad de la información”
- **Destinatario del servicio:** “persona física o jurídica que utiliza, sea o no por motivos profesionales, un SSI”

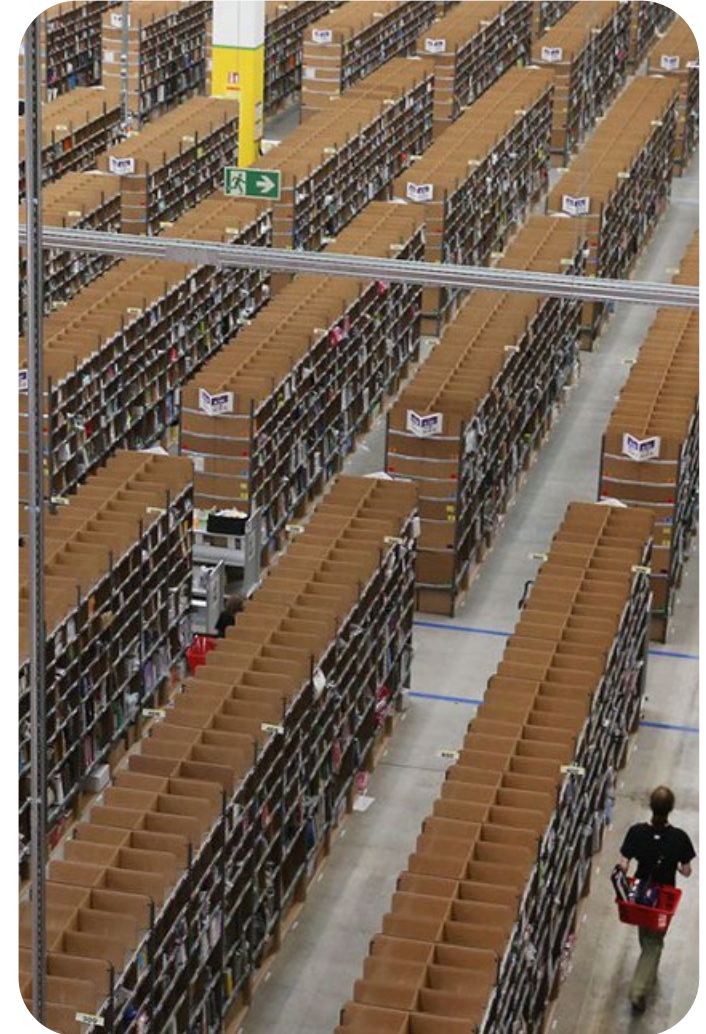




# 1. Los prestadores de servicios de la sociedad de la información: aspectos generales

*Ámbito de aplicación (arts. 2-4 LSSI)*

- Prestadores **establecidos en España**
  - Residencia o **domicilio social** en territorio español, siempre que allí esté efectivamente centralizada la gestión y dirección. Si no, donde realice dicha gestión o dirección
  - **Servicios** que los pSSI residentes en otros Estados ofrezcan a través de un **establecimiento permanente situado en España** → instalación o lugar de trabajo, radicada en España de forma continuada o habitual, donde se realiza toda o parte de la actividad
  - Se presume establecimiento si el pSSI se ha inscrito en el Registro Mercantil o similares
  - La utilización de medios tecnológicos situados en España no sirve como criterio para determinar establecimiento en España
- Prestadores establecidos en otro Estado miembro de la **Unión Europea** o el **Espacio Económico Europeo**
  - Si el destinatario radica en España y se trata de las materias siguientes: propiedad intelectual o industrial, publicidad por instituciones de inversión colectiva, actividad de seguro directo realizada en régimen de derecho de establecimiento o en régimen de libre prestación de servicios, obligaciones nacidas de los contratos celebrados por personas físicas que tengan la condición de consumidores, régimen de elección por las partes contratantes de la legislación aplicable a su contrato, licitud de las comunicaciones comerciales por correo electrónico u equivalente no solicitadas
- Prestadores establecidos en **terceros países**
  - Según se establezca en los tratados internacionales aplicables



# 1. Los prestadores de servicios de la sociedad de la información: aspectos generales

## *Obligación de información general (art 10 LSSI)*

- Todo pSSI tiene la obligación de ofrecer una información general, para facilitar su identificación
  - Nombre o denominación social; residencia o domicilio (en su defecto, la dirección de uno de sus establecimientos permanentes en España); dirección de correo electrónico y cualquier otro **dato que permita una comunicación directa y efectiva**
  - Datos de su **inscripción en el Registro Mercantil** o cualquier otro registro público
  - Si la actividad está sujeta a un régimen de **autorización administrativa previa**, los datos relativos a dicha autorización y los identificativos del órgano supervisor competente
  - Si ejerce una **profesión regulada** deberá indicar: los datos del colegio profesional y número de colegiado, el título académico oficial o profesional, el estado de la UE o EEE en que se expidió dicho título y, en su caso, la correspondiente homologación y las normas profesionales aplicables al ejercicio de su profesión y los medios a través de los cuales se puedan conocer, incluidos los electrónicos
  - El **número de identificación fiscal**
  - Cuando el servicio de la sociedad de la información haga referencia a **precios**, se facilitará información clara y exacta sobre el precio del producto o servicio, indicando si incluye o no los impuestos aplicables y, en su caso, sobre los gastos de envío
  - Los **códigos de conducta** a los que, en su caso, esté adherido y la manera de consultarlos electrónicamente

La LSSI establece que la obligación de facilitar esta información se dará por cumplida si el prestador la incluye en su página o sitio de Internet

supervisión de un padre o un tutor.

### 12. Nuestros datos

Nuestros datos de contacto son los siguientes:

Amazon EU SARL, Société à responsabilité limitée

Capital social: EUR 125,000

Inscrita en Luxemburgo

Número de Registro en Luxemburgo: B-101818

Número de licencia mercantil: 134248

Número de Registro de IVA en Luxemburgo: L

Sucursal registrada localmente:

Amazon EU SARL, sucursal en España, Calle

Número de Registro en España (NIF): W01840

Datos registrales: Tomo: 33166, Libro: 0,

Esta información también está disponible en catalán y en catalán.

En caso de discrepancia entre la traducción al catalán y la versión en castellano, prevalecerá esta última.

¿Te ha parecido útil esta información?

Sí

No



## 2. Régimen de responsabilidad de los prestadores de servicios: especial mención a las actividades de intermediación

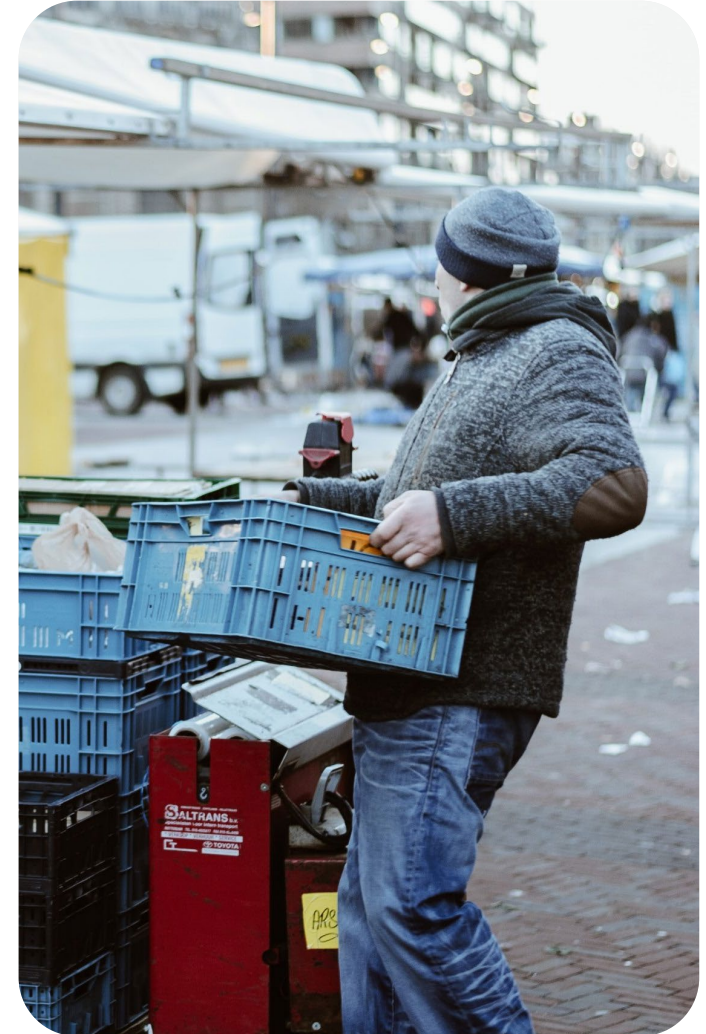
---



## 2. Régimen de responsabilidad de los prestadores de servicios

### *Cuestiones generales*

- Régimen general de responsabilidad
  - Responsabilidad **contractual**: “Quedan sujetos a la indemnización de los daños y perjuicios causados los que en el cumplimiento de sus obligaciones incurrieren en dolo, negligencia o morosidad, y los que de cualquier modo contravinieren al tenor de aquéllas” (art. 1101 CC)
  - Responsabilidad **extracontractual**: “El que por acción u omisión causa daño a otro, interviniendo culpa o negligencia, está obligado a reparar el daño causado” (art. 1902 CC). Se exige además demostrar el nexo causal entre el daño y la acción u omisión
- Problemas en los SSI
  - *Ejemplo*: Internot S.A. instala una línea a María, que la emplea para piratear videojuegos
  - *Ejemplo*: TERA, un prestador de servicios de almacenamiento, ofrece sus servicios a Francisco, que los emplea para almacenar pornografía infantil
- Opciones de política legislativa
  - Editor de publicaciones físicas: proporciona el soporte material del daño, se beneficia económicamente, generalmente conoce el contenido de lo editado
  - Impresor: actividad puramente técnica, no conoce el contenido de lo imprimido

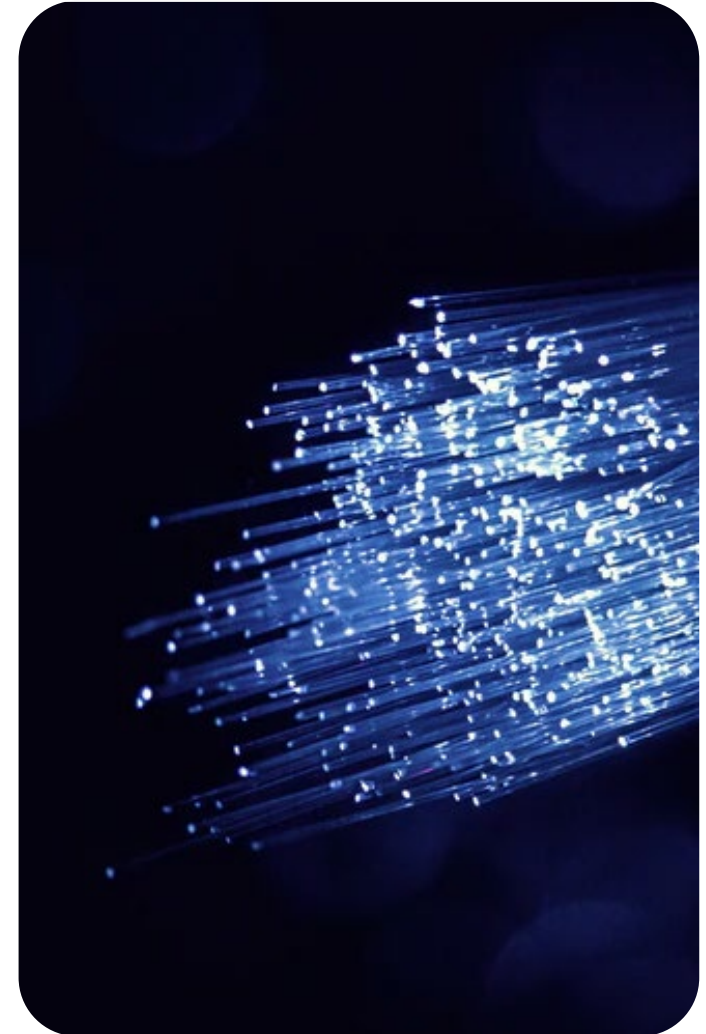




## 2. Régimen de responsabilidad de los prestadores de servicios

### *Cuestiones generales*

- **Servicio de intermediación:** “SSI por el que se facilita la prestación o utilización de otros SSI o el acceso a la información” (Anexo LSSI)
  - Acceso a internet
  - Transmisión de datos por redes de telecomunicaciones
  - Copia temporal de las páginas de internet solicitadas por los usuarios (*cache*)
  - Alojamiento en los propios servidores de datos, aplicaciones o servicios suministrados por otros (*hosting*)
  - La provisión de instrumentos de búsqueda, acceso y recopilación de datos o de enlaces a otros sitios de internet
- Responsabilidad de los pSSI
  - Régimen general de responsabilidad civil, penal y administrativa (art. 13.1 LSSI)
  - “Para determinar la responsabilidad de los pSSI por el ejercicio de actividades de **intermediación**, se estará a lo establecido en los artículos” 14-17 LSSI: **régimen especial**
    - Motivos económicos, técnicos y jurídicos
    - Regulación “horizontal” (c. 16 DCE)

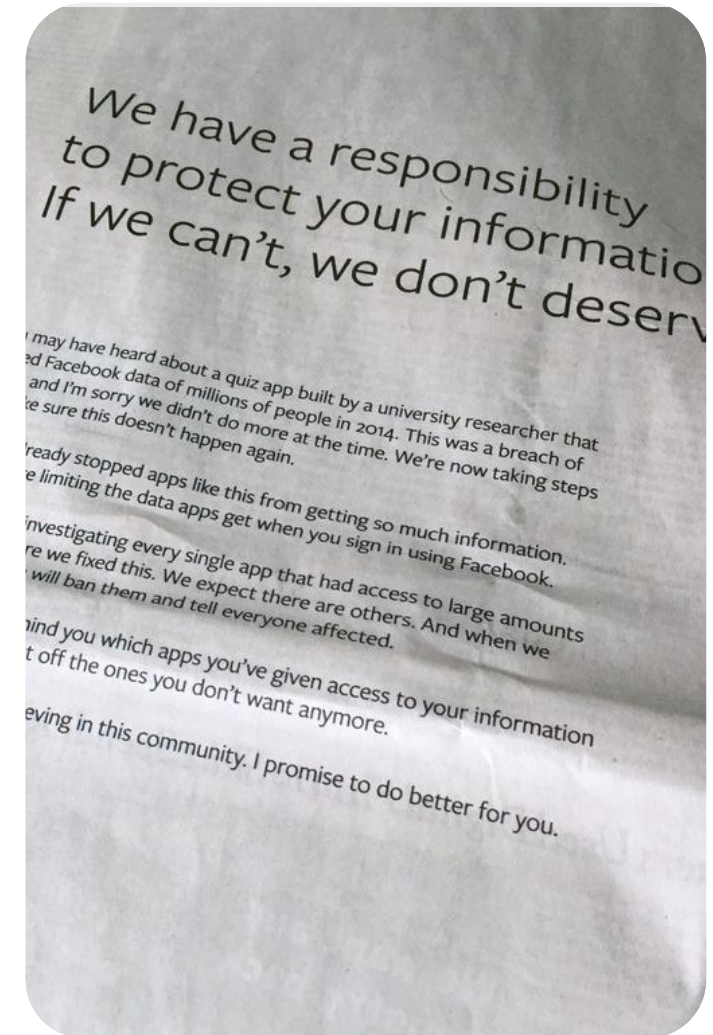




## 2. Régimen de responsabilidad de los prestadores de servicios

### *Cuestiones generales*

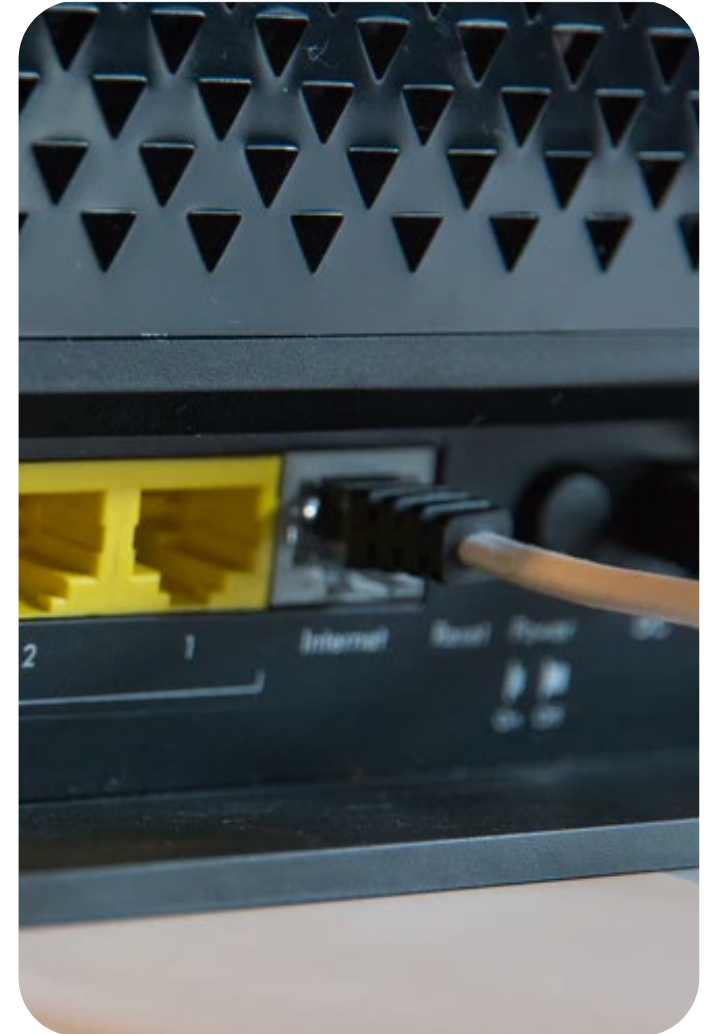
- Régimen **condicional** de **exoneración** de responsabilidad por contenidos de terceros
  - Siempre y cuando el intermediario respete las obligaciones específicas impuestas
- **Obligaciones de los intermediarios**
  - **Información general:** la ya mencionada de todos los pSSI
  - **Colaboración** con los órganos públicos competentes (art. 11 LSSI): interrumpir un servicio o retirar contenidos cuando lo ordene
- **Prohibición** de la obligación general de **supervisión** del contenido (art. 15 DCE)



## 2. Régimen de responsabilidad de los prestadores de servicios

### *Obligaciones de operadores de redes y proveedores de acceso*

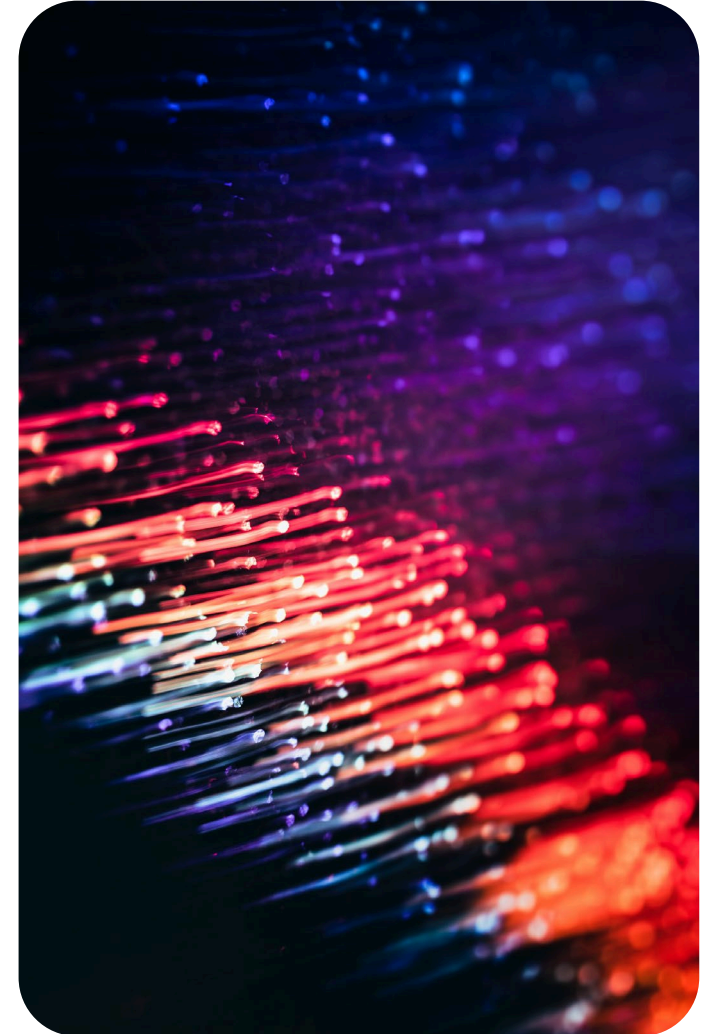
- Exoneración de responsabilidad siempre y cuando se limiten a transmitir datos (art. 14 LSSI). Serán responsables si:
  - Ellos mismos originan la transmisión
  - Modifican los datos transmitidos
    - No se considerará modificación las acciones meramente técnicas para facilitar la transmisión
  - Seleccionan los datos transmitidos o los destinatarios
- Dada la naturaleza de mera transmisión, el conocimiento de la ilicitud de lo transmitido no anula la exención
- Proveedores de acceso a internet: obligación de informar a sus usuarios (art. 12 bis)
  - Medios técnicos que permitan la protección frente a amenazas de seguridad de internet y herramientas de filtrado de contenido no deseado
  - Posibles responsabilidades en que pueden incurrir por el uso de internet con fines ilícitos
  - Medidas de seguridad que ellos mismos aplican en sus servicios (también los proveedores de correo electrónico)



## 2. Régimen de responsabilidad de los prestadores de servicios

### *Obligaciones de proveedores de caching*

- Exoneración de responsabilidad siempre y cuando cumplan una serie de condiciones (art. 15 LSSI)
  - **No modifiquen la información**
  - Permitan el **acceso sólo a autorizados**
  - Respeten las normas del sector para la **actualización** de la información, con el objetivo de evitar que las copias en memoria caché queden desactualizadas
  - No interfieran en la utilización lícita de tecnología generalmente aceptada y empleada por el sector, para la **obtención de datos sobre la utilización** de la información
  - **Retiren la información** que hayan almacenado o hagan imposible el acceso a la misma, en cuanto tengan constancia efectiva de que:
    - Ha sido retirada del lugar de la red en que se encontraba inicialmente
    - Se ha imposibilitado el acceso a ella
    - Un tribunal u órgano administrativo competente ha ordenado retirarla
- Al contrario que con la mera transmisión, no basta con no modificar la información → cumplir reglas de diligencia para asegurar un servicio que no genera perjuicios
- Se exonera la responsabilidad “por los contenidos de los datos” y “la reproducción temporal” de los mismos
  - En el *caching* pueden generarse daños y perjuicios por la copia inadecuada de datos lícitos

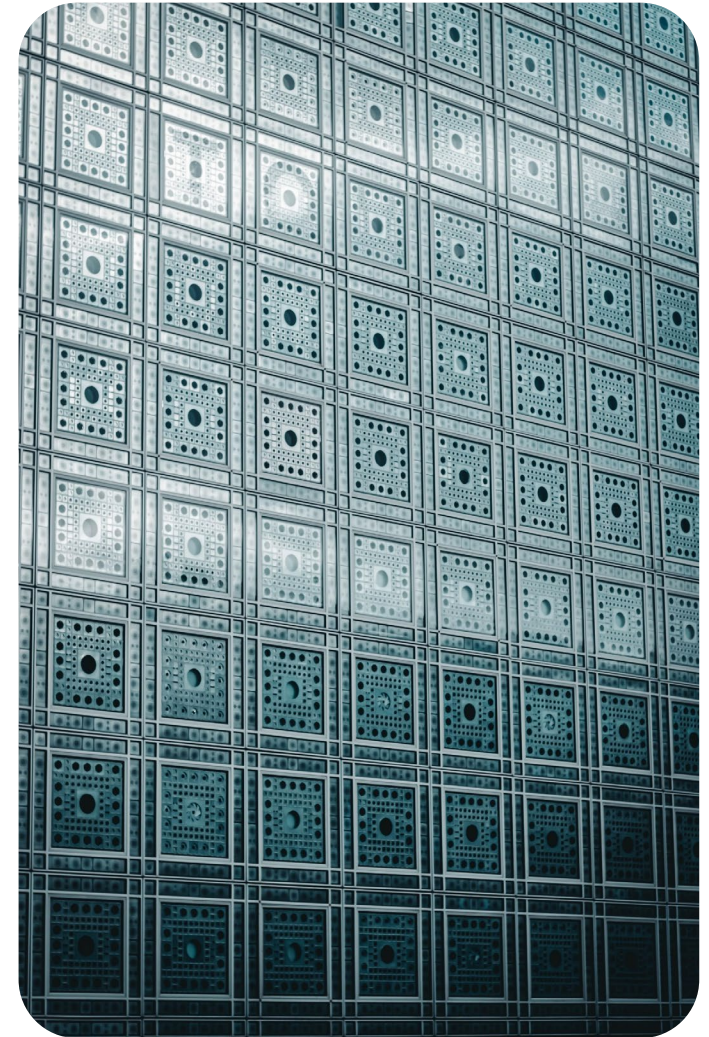




## 2. Régimen de responsabilidad de los prestadores de servicios

*Obligaciones de proveedores de hosting, linking y motores de búsqueda*

- En ambos casos se les exime de responsabilidad bajo dos condiciones (arts. 16 y 17 LSSI)
  - Que los pSSI no tengan conocimiento efectivo de que la actividad o la información almacenada es ilícita o de que lesiona bienes o derechos de un tercero susceptibles de indemnización
    - Conocimiento efectivo:
      - Órgano competente declara la ilicitud de los datos, ordenando su retirada o que se imposibilite el acceso a los mismos, o declara la existencia de la lesión, y el prestador conoce dicha resolución
      - Existe un acuerdo voluntario (v.gr., pactos con entidades de gestión de derechos de propiedad intelectual)
      - Otros medios de conocimiento efectivo que pudieran establecerse (v.gr., códigos de conducta)
      - No lista cerrada: otros modos de probar el conocimiento efectivo (v.gr., confesión del prestador en juicio)
  - En caso de tener dicho conocimiento, si actúan con diligencia para retirar los datos o hacer imposible el acceso a ellos



## 2. Régimen de responsabilidad de los prestadores de servicios

### *Novedades de la Directiva de derechos de autor*

- La regulación horizontal podría quebrarse:
  - Directiva (UE) 2019/790 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de abril de 2019, sobre los derechos de autor y derechos afines en el mercado único digital y por la que se modifican las Directivas 96/9/CE y 201/29/CE
    - Límite de trasposición: 07/06/2021
- En el caso de prestadores de servicios para compartir contenidos en línea
  - Cuando ofrecen acceso a obras protegidas cargadas por usuarios → acto de comunicación al público o puesta a disposición al público = requiere autorización
  - No se aplica exoneración de la DCE/LSSI → responsables de los daños causados, salvo que demuestren que:
    - Mayores esfuerzos por obtener una **autorización**
    - Mayores esfuerzos por garantizar la **indisponibilidad** de obras
    - Actuación expeditiva tras notificación de los titulares de derechos, para **inhabilitar** el acceso a las obras o para **retirarlas** de sus sitios web + Mayores esfuerzos por **evitar que se carguen en el futuro**
  - Excepción: **nuevos pSSI** (< 3 años, < 10M€)
    - Basta acreditar los mayores esfuerzos para obtener una autorización y la actuación expeditiva
    - Si > 5M visitantes únicos → también demostrar esfuerzos para evitar nuevas cargas
  - Establecer **mecanismo de reclamación** y recurso ágil y eficaz a disposición de usuarios de sus servicios
- <https://saveyourinternet.eu/>





### 3. La contratación electrónica

---





### 3. La contratación electrónica

#### *Definición*

- Se entiende por contrato electrónico “todo contrato en el que la oferta y la aceptación se transmiten por medio de equipos electrónicos de tratamiento y almacenamiento de datos, conectados a una red de telecomunicaciones” (Anexo LSSI)
  - **Soporte técnico** que permite tratar y transmitir el contenido del contrato
  - **Perfeccionamiento a distancia:** el oferente (pSSI) y el aceptante (destinatario) han de estar conectados a internet
    - Exclusión de la telefonía vocal, fax, télex, correo electrónico o similares con fines ajenos a la actividad económica de los usuarios, radiodifusión televisiva o sonora, teletexto y similares
  - “Contrato celebrado por dispositivo automático” > “Contrato electrónico”
  - **Materias excluidas**
    - Derecho de familia y sucesiones
    - Contratos, negocios o actos jurídicos que requieran forma documental pública o intervención de órganos jurisdiccionales, notarios, registradores de la propiedad y mercantiles o autoridades públicas (art. 23.4 LSSI)



### 3. La contratación electrónica

#### *Validez y eficacia*

- “Los contratos celebrados por vía electrónica producirán todos los efectos previstos por el ordenamiento jurídico, cuando concurren el consentimiento y los demás requisitos necesarios para su validez” (art. 23.1 LSSI)
  - Código Civil → consentimiento + objeto + causa (art. 1261 CC)
  - Código de Comercio
  - Regulación específica en materia civil y mercantil, especialmente consumidores y usuarios



### 3. La contratación electrónica

#### *Principios generales de la contratación*

- **Autonomía de la voluntad de las partes:** “Los contratantes pueden establecer los pactos, cláusulas y condiciones que tengan por conveniente, siempre que no sean contrarios a las leyes, a la moral ni al orden público” (art. 1255 CC)
  - Libertad de decidir si contratar o no contratar
  - Libertad de elección del tipo contractual
  - Libertad para celebrar contratos atípicos (respetando art. 1255 CC)
  - Libertad para modificar el contenido de los contratos típicos, en sus normas dispositivas (respetando art. 1255CC)
- **Buena fe contractual:** respetar los imperativos éticos que la conciencia social exija
- **Relatividad del contrato:** solo genera efectos entre las partes
- ***Pacta sunt servanda*:** no existen excusas para incumplir lo acordado en contrato
- **Libertad de forma:** “los contratos serán obligatorios, cualquiera que sea la forma en que se hayan celebrado” (art. 1278 CC) → confirmado para la forma electrónica en art. 23 LSSI
  - El soporte electrónico es admisible en juicio como prueba documental del contrato (art. 24.2 LSSI)





### 3. La contratación electrónica

#### *Principios específicos de la contratación electrónica*

- **No necesidad de acuerdo previo** (art. 23.2 LSSI)
- **Equivalencia funcional:** salvo las excepciones mencionadas en la LSSI (v.gr., familia y sucesiones) los contratos celebrados por vía electrónica tienen la misma eficacia que los celebrados por otras vías
- **Equivalencia formal:** si la ley exige que un contrato conste por escrito, el soporte electrónico se entenderá como suficiente (art. 23.3 LSSI)



### 3. La contratación electrónica

#### *La perfección del contrato electrónico*

- “Los contratos se perfeccionan por el mero **consentimiento**” (art. 1258 CC)
  - “El consentimiento se manifiesta por el **concurso de la oferta y de la aceptación** sobre la cosa y la causa que han de constituir el contrato” (art. 1262 CC)
- **Contratos a distancia en general = Tesis de la recepción** → “desde que el oferente conoce la aceptación o desde que, habiéndosela remitido el aceptante, no pueda ignorarla sin faltar a la buena fe” (art. 1262 CC; art. 54 CCo)
- **Consentimiento electrónico = Tesis de la aceptación** → “En los contratos celebrados mediante dispositivos automáticos, hay consentimiento desde que se manifiesta la aceptación” (art. 1262 CC; art. 54 CCo)
  - El click en una página web, aunque el oferente todavía no pueda tener conocimiento (“recepción instantánea”)
  - La recepción de la aceptación, sin embargo, se produce “cuando la parte a la que vaya dirigida pueda tener constancia de ello” (art. 28.2 LSSI): almacenamiento en el servidor o el dispositivo destinado a la recepción
- **Lugar de la perfección:** distinción entre contratos con un consumidor o con empresarios o profesionales (art. 29 LSSI)
  - Contratos con un **consumidor**: presunción *iuris et de iure* de celebración en el lugar de la residencia habitual del consumidor
  - Contratos entre **empresarios o profesionales**: presunción de celebración en el establecimiento del prestador de servicios, salvo pacto en contrario



### 3. La contratación electrónica

#### *Obligaciones precontractuales*

- Con carácter previo a la contratación electrónica debe ponerse a disposición del destinatario, de forma “permanente, fácil y gratuita, **información** clara, comprensible e inequívoca” sobre (art. 24.1 LSSI):
  - Trámites a seguir para celebrar el contrato
  - Si el prestador va a archivar el documento electrónico en que se formalice el contrato y si este va a estar accesible
  - Los medios técnicos que pone a su disposición para identificar y corregir errores en la introducción de los datos
  - La lengua o lenguas en que podrá formalizarse el contrato
- Basta con incluir en la página o sitio de internet dicha información
- Excepciones (art. 27.2 LSSI):
  - Cuando ambos contratantes así lo acuerden y ninguno de ellos actúe como consumidor
  - Cuando el contrato se celebre exclusivamente a través de correo electrónico o equivalente
- El incumplimiento no supone la ineficacia del contrato, pero sí puede acarrear sanciones administrativas (art. 38 LSSI)





### 3. La contratación electrónica

#### *La oferta contractual*

- **Oferta:** declaración de voluntad unilateral que contiene todos los elementos del contrato y que el oferente emite con una seria intención de obligarse y poner en conocimiento del destinatario tales extremos
  - Intención informativa + voluntad de contratar → una vez aceptada, se perfecciona el contrato
  - Ofertas de comercio electrónico: generalmente mail o web (webs activas, si no es publicidad)
  - Requisitos
    - **Completitud:** debe contener todos los elementos del contrato a celebrar, de forma que el consentimiento del destinatario permita formar el contrato. No excluye que parte del contrato quede al arbitrio del destinatario o un tercero
    - **Seriedad:** evidencia claramente la voluntad de contratar
    - **Definitivo:** aceptada la oferta se perfecciona el contrato
- **Publicidad:** fomenta directa o indirectamente la perfección del contrato
  - Comunicar a un publico indeterminado un mensaje con la intención de captar clientes
  - Fase precontractual: no persigue perfeccionar el contrato en sí
  - No debe confundirse con el deber de información del comercio electrónico, pero exige veracidad para proteger al consumidor



### 3. La contratación electrónica

#### *Condiciones generales de contratación*

- **Condiciones generales de contratación** (art. 80 TRLGDCU): “contratos con consumidores y usuarios que utilicen cláusulas no negociadas individualmente”. Dichas cláusulas cumplir los siguientes requisitos:
  - Concreción, claridad y sencillez
  - Accesibilidad y legibilidad
  - Buena fe y justo equilibrio entre derechos y obligaciones de las partes → sin cláusulas abusivas
    - “Se considerarán **cláusulas abusivas** todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquéllas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato” (art. 80 TRLGDCU). Ejemplos: limitar los derechos del consumidor y usuario, imponer al consumidor y usuario garantías desproporcionadas, entre otras
    - Si es posible, el contrato seguirá vigente, considerando nulas las cláusulas abusivas



### 3. La contratación electrónica

#### *Obligaciones postcontractuales*

- Obligación de **información posterior** a la celebración del contrato (art. 28 LSSI) → confirmar la recepción de la aceptación
  - Por **correo electrónico** o análogo, a la dirección señalada por el aceptante, en el plazo de 24h desde la recepción de la aceptación
  - Por un medio **equivalente al utilizado en el procedimiento de contratación** (v.gr., pantalla emergente), tan pronto como el aceptante haya completado dicho procedimiento, siempre que la confirmación pueda ser **archivada** por el destinatario
  - Excepciones (art. 28.3 LSSI):
    - Acuerdo entre ambos contratantes, si ninguno es consumidor
    - Contrato celebrado exclusivamente a través de correo o equivalente, y esto no sea exclusivamente para eludir el cumplimiento de la obligación de información posterior





### 3. La contratación electrónica

#### *Desistimiento*

- Facultad concedida a la parte débil del contrato celebrado a distancia (consumidor o usuario) que le permite revocar su voluntad y desistir del contrato (art. 102 TRLGDCU)
  - Esta normativa es obligatoria en contratos con consumidores, dispositivas entre empresarios
  - Plazo: 14 días naturales
    - Bienes: desde la recepción del bien
    - Servicios: desde la fecha del contrato
  - No es necesario expresar causa
  - No puede implicar ninguna penalización → cláusulas de penalización serán nulas, o las de renuncia al derecho
    - El empresario no está obligado a devolver los costes generados por una modalidad de entrega más costosa
    - Los costes directos de la devolución corren a cuenta del consumidor o usuario, salvo que el empresario acepte asumirlos o no haya informado de que corren a cuenta del consumidor o usuario



### 3. La contratación electrónica

#### *Desistimiento: excepciones (art. 103 TRLGDCU)*

- Servicios, cuando completamente ejecutado, cuando la ejecución haya comenzado (aceptación previa expresa del consumidor)
- Bienes o servicios cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero que el empresario no pueda controlar y que puedan producirse durante el periodo de desistimiento
- Bienes creados según las especificaciones del consumidor o claramente personalizados
- Bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- Bienes precintados, no aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene, una vez desprecintados
- Bienes se hayan mezclado de forma indisoluble con otros bienes
- Bebidas alcohólicas, si el precio se acuerda con la venta, no se puede entregar antes de 30 días y su valor real fluctúa en el mercado
- Contratos en que se solicita explícitamente la visita del empresario para reparaciones o mantenimiento urgente; para cualquier servicio adicional al solicitado, realizado por el empresario, sí cabe desistimiento
- Grabaciones sonoras o de vídeo precintadas o **programas informáticos precintados** que hayan sido desprecintados por el consumidor y usuario después de la entrega
- Prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas, con la excepción de los contratos de suscripción para el suministro de tales publicaciones
- Contratos celebrados mediante subastas públicas.
- Servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos.
- Suministro de **contenido digital que no se preste en un soporte material** cuando la ejecución haya comenzado con el previo consentimiento expreso del consumidor y usuario con el conocimiento por su parte de que en consecuencia pierde su derecho de desistimiento



## 4. Las comunicaciones comerciales electrónicas

---





## 4. Las comunicaciones comerciales electrónicas

- Una **comunicación comercial** es son “toda forma de comunicación dirigida a la promoción, directa o indirecta, de la imagen o de los bienes o servicios de una empresa, organización o persona que realice una actividad comercial, industrial, artesanal o profesional” (Anexo LSSI)
  - Se excluyen:
    - Datos que permitan acceder directamente a la actividad de una persona, empresa u organización (v.gr., nombre de dominio, correo electrónico)
    - Comunicaciones elaboradas por un tercero sin contraprestación económica
- **Prohibición de comunicaciones comerciales por correo electrónico** o equivalente, si no ha sido solicitada o expresamente autorizada por los destinatarios (*opt-in*) → consentimiento (art. 21 LSSI)
  - Excepción: relación contractual previa, si los datos se obtienen lícitamente, se ofrecen productos y servicios similares a los contratados y se ofrece derecho de oposición
  - Excluidos telefonía vocal, fax o télex (no SMS)
- Mecanismos para la **obtención del consentimiento**
  - Lista de casillas: se recomienda envío de mail posterior, para verificar la identidad
- **Revocación**: posible en cualquier momento, con la mera notificación de voluntad, a través de un procedimiento sencillo y gratuito
- **Contenido mínimo** (art. 20 LSSI)
  - Claramente identificables como comunicaciones comerciales
  - Identificar a la persona en nombre de la cual se realiza
  - Ofertas promocionales: identificar como tales, fácil acceso a las condiciones

