

EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN PRE Y POST CONTRACTUAL EN LA LEY 34/2002, DE SERVICIOS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN: ANÁLISIS PRÁCTICO DE LOS REQUISITOS LEGALES APLICABLES A OPERADORES EN LÍNEA

TERUEL MUÑOZ, Berta
Doctoranda en Derecho Civil
Universidad de Sevilla
bertermun@alum.us.es

Cómo citar/Citation

Teruel Muñoz, Berta (2026).
*El cumplimiento de las obligaciones de información pre y post contractual en la Ley
34/2002, de servicios de la sociedad de la información: análisis práctico de los
requisitos legales aplicables a operadores en línea.*
Docencia y Derecho, n.º 27, págs. 64-78.

RESUMEN:

El presente material docente propone un ejercicio analítico de carácter práctico dirigido a estudiantes de Derecho, concretamente a quienes cursan asignaturas vinculadas con el Derecho de la contratación y con las nuevas tecnologías. A través del análisis pormenorizado de una página web comercial, el alumnado ha de identificar y evaluar el cumplimiento de las obligaciones de información impuestas por la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. El trabajo se estructura en torno a dos grandes bloques normativos: las obligaciones previas a la contratación y la información posterior a la celebración del contrato. La metodología empleada es la del aprendizaje basado en problemas, promoviendo el pensamiento crítico y la aplicación directa de la norma a situaciones reales del entorno digital.

PALABRAS CLAVE: Ley 34/2002; servicios de la sociedad de la información; información precontractual; confirmación contractual; comercio electrónico; derecho de consumidores.

COMPLIANCE WITH PRE- AND POST- CONTRACTUAL DISCLOSURE OBLIGATIONS UNDER LAW 34/2002 ON INFORMATION SOCIETY SERVICES: A PRACTICAL ANALYSIS OF THE LEGAL REQUIREMENTS APPLICABLE TO ONLINE OPERATORS

ABSTRACT:

This teaching material proposes a practical analytical exercise for students of Civil Law, specifically those enrolled in courses related to contract law and new technologies. By examining a commercial website in detail, students are required to identify and assess compliance with the information obligations established by Spanish Act 34/2002, of 11 July, on Information Society Services and Electronic Commerce. The exercise is structured around two main regulatory areas: pre-contractual information required prior to the conclusion of an electronic contract, and the confirmation requirements applicable once a contract has been concluded. The methodology adopted is problem-based learning, fostering critical thinking and direct application of the law to real-world digital environments.

KEYWORDS: Act 34/2002; information society services; pre-contractual information; contract confirmation; electronic commerce; consumer rights.

Fecha de recepción: 15-03-2026

Fecha de aceptación: 2-07-2026

SUMARIO

1. INTRODUCCIÓN: EL ENTORNO DIGITAL COMO ESCENARIO JURÍDICO. 2. MARCO NORMATIVO: LSSI Y SU INSERCIÓN EN EL SISTEMA JURÍDICO. 2.1. LSSI: ámbito de aplicación subjetivo y objetivo. 2.2. Estructura de las obligaciones de información en la LSSI. **3. LA INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO.** 3.1. El deber de información como presupuesto de la validez del consentimiento. 3.2. Contenido de la información precontractual exigida por el artículo 27 LSSI. **4. LA CONFIRMACIÓN DE LA CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA.** 4.1. La perfección del contrato electrónico y el momento de la confirmación. 4.2. Régimen jurídico de la confirmación según el artículo 28 LSSI. 4.3. Contenido mínimo de la confirmación. **5. EJERCICIO PRÁCTICO: ANÁLISIS DE UNA PÁGINA WEB.** 5.1. Presentación y objetivos del ejercicio. 5.2. Metodología de análisis. 5.3. Ficha de análisis. 5.4. Supuesto práctico: «Artesanía del Sur, S.L.». 5.5. Cuestiones de reflexión y debate. **6. PROPUESTA DE RESOLUCIÓN DEL CASO. 7. REFLEXIÓN SOBRE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE. 8. LEGISLACIÓN, JURISPRUDENCIA Y BIBLIOGRAFÍA.** 8.1. Legislación básica. 8.2. Jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea. 8.3. Bibliografía seleccionada.

1. INTRODUCCIÓN

La expansión del comercio electrónico ha convertido la página web en uno de los principales instrumentos de contratación de nuestra era. Lo que en apariencia constituye un soporte técnico de comunicación es, desde el punto de vista jurídico, un escaparate y un espacio donde se generan relaciones obligacionales de enorme trascendencia económica y social. El operador que mantiene una página web con fines comerciales no solamente actúa como empresario o profesional en el sentido clásico del término, sino que adopta simultáneamente la condición de prestador de servicios de la sociedad de la información, lo que le somete a un régimen normativo de naturaleza específica que superpone sus exigencias a las del Derecho común de contratos.

En este contexto, la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (en lo sucesivo, “LSSI”), constituye el núcleo del ordenamiento español aplicable a las actividades económicas desarrolladas en línea. Esta norma transpone al ordenamiento interno la Directiva 2000/31/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior. Su contenido, sin embargo, ha experimentado a lo largo de los años sucesivas modificaciones derivadas de la evolución de la normativa europea, entre otras, de la irrupción del Reglamento (UE)

2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo en materia de protección de datos personales, y de la Directiva (UE) 2019/2161, conocida como Directiva Omnibus, que ha reforzado la posición jurídica del consumidor en el entorno digital.

Conviene advertir que la LSSI no agota el régimen jurídico aplicable al comercio electrónico. Junto a ella han de tenerse presentes, entre otras normas, el Texto Refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios (Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, en adelante, “**TRLGDCU**”), que establece las condiciones generales de los contratos celebrados a distancia y fuera del establecimiento mercantil; el Código Civil en cuanto al régimen general de las obligaciones y los contratos; y la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación. El presente material docente se centra, no obstante, en el análisis de la LSSI, dado que es esta ley la que de manera específica regula las obligaciones de información que han de cumplir los prestadores de servicios en línea con independencia de la condición o no de consumidor del destinatario.

El ejercicio que se propone consiste en el análisis crítico de los contenidos de una página web real o simulada, con el fin de determinar si el prestador de servicios respeta las exigencias que la LSSI impone en dos ámbitos distintos: la información que ha de facilitarse antes de que se perfeccione el contrato, y la confirmación que ha de remitirse una vez celebrado el mismo. Para abordar el análisis con rigor, el alumnado precisa conocer previamente los preceptos legales que fundamentan cada una de estas obligaciones, así como la jurisprudencia y la doctrina que los han interpretado.

Desde el punto de vista pedagógico, el material persigue tres objetivos de aprendizaje concretos. En primer término, que el alumnado adquiera destreza en la aplicación de la LSSI y de la normativa concordante a supuestos próximos a la realidad del comercio electrónico, superando la mera reproducción del precepto. En segundo lugar, que se ejercite la práctica en la elaboración de informes jurídicos con la metodología propia del asesoramiento legal especializado, lo que implica identificar el problema, seleccionar las normas aplicables, motivar la solución y proponer medidas correctoras. Y, en tercer lugar, que desarrolle un pensamiento crítico capaz de confrontar la norma con prácticas comerciales efectivas, de modo que la actividad docente trascienda lo descriptivo y se sitúe en el plano valorativo.

Las competencias específicas que la actividad pretende desarrollar son, en lo esencial, las siguientes: la identificación y selección de las fuentes normativas aplicables a un supuesto concreto de contratación en línea; la lectura sistemática del articulado de la LSSI en conexión con el TRLGDCU; el manejo de la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea como criterio de interpretación de los deberes de información; la redacción razonada de informes jurídicos motivados; y la formulación argumentada de propuestas de subsanación de incumplimientos. A estas competencias específicas se añaden competencias transversales, en particular la capacidad de análisis crítico, la comunicación escrita en registro técnico-jurídico y la autonomía en el manejo de fuentes oficiales y doctrinales.

2. MARCO NORMATIVO: LSSI Y SU INSERCIÓN EN EL SISTEMA JURÍDICO

2.1. LSSI: ámbito de aplicación subjetivo y objetivo

El artículo 2 de la LSSI delimita su ámbito de aplicación al establecer que la ley resulta de aplicación a los prestadores de servicios de la sociedad de la información establecidos en España, así como a aquellos establecidos en otro Estado miembro de la Unión Europea cuando el destinatario de sus servicios radique en España y el servicio afecte a materias reguladas por la propia ley

La norma distingue entre distintas categorías de prestadores de servicios; pero, para los fines de este material, el análisis se centra en los prestadores de servicios de comercio electrónico, entendiendo por tales aquellos que a través de su página web ofrecen bienes o servicios susceptibles de ser adquiridos por los destinatarios mediante el empleo de medios electrónicos.

El «destinatario del servicio» es, a efectos de la LSSI, cualquier persona física o jurídica que utilice, sea o no por razones profesionales, un servicio de la sociedad de la información.

2.2. Estructura de las obligaciones de información en la LSSI

Las obligaciones de información a los efectos de la contratación electrónica que la LSSI impone a los prestadores de servicios de comercio electrónico pueden sistematizarse en dos categorías principales que responden a momentos temporales distintos dentro del iter contractual: información precontractual (obligaciones previas a la contratación) recogidas en el art. 27 de la LSSI; y confirmación de la contratación (información posterior a la celebración del contrato) recogidas en el art. 28 de la LSSI.

Esta estructura constituye el eje central del ejercicio práctico propuesto. A continuación, se matiza brevemente el contenido de cada una de estas obligaciones como guía del conocimiento que el alumnado debe estudiar para la resolución de la actividad presentada.

3. LA INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO

El principio de la autonomía de la voluntad, recogido en el artículo 1255 del Código Civil, encuentra en el contrato electrónico un campo de aplicación particularmente complejo. La asimetría informativa que caracteriza las relaciones en el entorno digital —en las que el prestador dispone de un conocimiento profundo sobre las características y condiciones del servicio, mientras que el destinatario actúa a menudo con información parcial o difusa— justifica la imposición de un deber reforzado de información precontractual.

El artículo 27 de la LSSI articula este deber al imponer al prestador la obligación de poner a disposición del destinatario, de manera permanente, fácil y gratuita, con anterioridad al inicio del procedimiento de contratación, la información que se enumera en el apartado primero del precepto. Esta información tiene, según la doctrina mayoritaria¹, una función ambivalente: de un lado, permite

¹ En este sentido, ILLESCAS ORTIZ, R., *Derecho de la contratación electrónica*, 2.ª ed., Madrid, Civitas, 2009, sobre el principio de equivalencia funcional y los deberes de información; PLAZA

al destinatario adoptar una decisión de contratación libre e informada, lo que constituye la base de un consentimiento contractual no viciado; de otro, opera como mecanismo de transparencia que favorece la competencia leal entre los operadores del mercado.

4. LA CONFIRMACIÓN DE LA CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA

La determinación del momento de perfección del contrato electrónico ha constituido una de las cuestiones más debatidas por la doctrina civilista en los albores del comercio electrónico². El artículo 23 de la LSSI establece que los contratos celebrados por vía electrónica producirán todos los efectos previstos por el ordenamiento jurídico, siendo válidos y vinculantes cuando concurren el consentimiento y los demás requisitos necesarios para su validez. Por su parte, el artículo 1262, párrafo segundo, del Código Civil, en la redacción dada por la LSSI, dispone que en los contratos celebrados mediante dispositivos automáticos hay consentimiento desde que se manifiesta la aceptación.

La LSSI distingue, no obstante, entre el momento de perfección del contrato y el de la confirmación de su celebración. Mientras que la perfección se produce con la aceptación de la oferta, la confirmación es un acto comunicativo posterior mediante el que el prestador acredita ante el destinatario que ha recibido su aceptación y, por tanto, que el contrato ha quedado celebrado. La confirmación, por tanto, no es un elemento constitutivo del contrato sino un requisito formal de carácter informativo que la LSSI impone al prestador en beneficio del destinatario. Es el artículo 28 de la LSSI el que impone al prestador la obligación de confirmar la recepción de la aceptación al oferente que la hubiere enviado por vía electrónica.

5. EJERCICIO PRÁCTICO: ANÁLISIS DE UNA PÁGINA WEB

5.1. Presentación y objetivos del ejercicio

El presente ejercicio práctico tiene por finalidad que el alumno aplique los conocimientos adquiridos sobre las obligaciones de información establecidas en la LSSI para la contratación por vía electrónica. Se trata de un ejercicio de análisis jurídico aplicado en el que el estudiante ha de actuar con la mirada de un asesor jurídico que evalúa la conformidad de un proceso de adquisición de un bien/contratación en un determinado sitio web con la normativa vigente.

Para la realización del ejercicio, el profesor podrá seleccionar una página web real de entre las disponibles en el mercado, o bien emplear una simulación elaborada con fines académicos que presente deliberadamente supuestos de

PENADÉS, J., «El marco jurídico de la contratación electrónica», *Revista Aranzadi de Derecho y Nuevas Tecnologías*, núm. 4, 2004; y BARRAL VIÑALS, I. (coord.), *La regulación del comercio electrónico*, Madrid, Dykinson, 2003.

² Sobre el debate doctrinal en torno al momento de perfección del contrato electrónico, particularmente vivo tras la reforma del artículo 1262 del Código Civil operada por la LSSI, véanse, entre otros, ILLESCAS ORTIZ, R., *Derecho de la contratación electrónica*, op. cit.; FLORES DOÑA, M.^a S., *Impacto del comercio electrónico en el Derecho de la contratación*, Madrid, Editoriales de Derecho Reunidas, 2002; y, con planteamiento sintético posterior, PLAZA PENADÉS, J., «El marco jurídico de la contratación electrónica», op. cit.

cumplimiento correcto e incumplimiento parcial o total de las obligaciones analizadas. Cualquiera de las dos modalidades es válida desde el punto de vista pedagógico; la primera tiene la ventaja de conectar al alumno con la realidad del mercado, mientras que la segunda permite dosificar la complejidad y graduar las infracciones en función de los objetivos docentes de cada sesión.

5.2. Metodología de análisis

El análisis de la página web ha de realizarse siguiendo una metodología estructurada que el alumno debe aplicar con rigor. Se propone la siguiente secuencia de trabajo:

- 1) Examen del proceso de contratación: el alumno deberá simular un proceso de compra y documentar cada una de las pantallas que conforman el proceso de contratación, verificando que el prestador cumple con las obligaciones del artículo 27 LSSI.
- 2) Verificación de la confirmación: dado que el cumplimiento del artículo 28 LSSI solo puede constatarse sobre una compra efectivamente perfeccionada, se proponen al alumnado dos vías alternativas. La primera consiste en trabajar sobre un proceso de adquisición ya realizado por el propio estudiante en el sitio web objeto de análisis, examinando el acuse de recibo recibido en su día y los datos almacenables que el prestador puso a su disposición. La segunda, de aplicación cuando no resulte viable la anterior, consiste en que el docente facilite materiales reales o reconstruidos —correo electrónico de confirmación, capturas de pantalla del proceso de compra y de la pantalla de aceptación, copia de las condiciones generales archivadas— procedentes de adquisiciones efectuadas previamente con fines académicos. En ambos casos, el alumnado evaluará si el prestador acreditó la recepción de la aceptación dentro de las veinticuatro horas siguientes y si el contenido de la comunicación se ajusta al estándar consolidado que se expone en el epígrafe 4.3.
- 3) Valoración global y conclusiones: el alumno ha de emitir un dictamen jurídico sobre la situación del prestador y formular recomendaciones concretas para subsanar los incumplimientos detectados.

5.3. Ficha de análisis

Para facilitar el trabajo del alumno y estructurar su análisis, se propone la siguiente ficha de verificación:

Requisito legal	¿Se cumple? / Observaciones
Trámites del proceso de contratación (art. 27.1.a LSSI)	

Archivo del contrato y accesibilidad (art. 27.1.b LSSI)	
Medios para identificar y corregir errores (art. 27.1.c LSSI)	
Lengua del contrato (art. 27.1.d LSSI)	
Condiciones generales almacenables y reproducibles (art. 27.1.e LSSI)	
Confirmación de la contratación en plazo (art. 28 LSSI)	
Contenido adecuado de la confirmación (art. 28 LSSI)	
Información sobre derecho de desistimiento (art. 97 TRLGDCU, si procede)	

5.4. Supuesto práctico: «Artesanía del Sur, S.L.»

A efectos de ilustrar la metodología del ejercicio, se presenta a continuación un supuesto práctico simulado. La empresa «Artesanía del Sur, S.L.» dispone de un sitio web de comercio electrónico dedicado a la venta de artículos de artesanía andaluza. El sitio web presenta las siguientes características:

- La página de inicio incluye un enlace en el pie de página denominado «Info legal» que, al ser clicado, conduce a una página que contiene el nombre comercial «Artesanía del Sur», el correo electrónico info@artesaniadelsur.es y la dirección de un local comercial. No se incluyen los datos de inscripción en el Registro Mercantil ni el número de identificación fiscal.
- Los productos exhibidos en el sitio web indican su precio con el impuesto sobre el valor añadido incluido, pero los gastos de envío únicamente aparecen indicados en la última pantalla del proceso de contratación, inmediatamente antes de la confirmación del pedido.
- Las condiciones generales de contratación se encuentran disponibles en un archivo PDF descargable. No obstante, el proceso de contratación no incluye ninguna referencia a estas condiciones ni requiere su aceptación expresa.
- El proceso de contratación se desarrolla en cuatro pantallas: selección de productos, datos del comprador, método de pago y confirmación. En

ninguna de estas pantallas se indica al usuario que puede corregir los datos introducidos antes de finalizar el pedido.

- Una vez completada la compra, el sistema muestra en pantalla un mensaje de «Pedido recibido» que incluye un número de referencia. No se envía ningún correo electrónico de confirmación.

Tomando como base este supuesto, el alumno ha de elaborar un informe jurídico que analice el grado de cumplimiento del sitio web de «Artesanía del Sur, S.L.» respecto a las obligaciones establecidas en los artículos 27 y 28 de la LSSI, identifique las infracciones cometidas y su calificación conforme al régimen sancionador de la ley, y proponga las medidas correctoras necesarias para que el sitio web alcance el pleno cumplimiento legal. En el mismo sentido, se ha incluido cierta información en el supuesto de hecho en relación con el cumplimiento del deber general de información contenido en el artículo 10 de la LSSI por si se considerase un aspecto para profundizar con el alumno.

5.5. Cuestiones de reflexión y debate

Para complementar el ejercicio de análisis, se propone al alumnado la reflexión sobre las siguientes cuestiones:

- ¿Cuál es la diferencia entre la responsabilidad administrativa y la responsabilidad civil derivada del incumplimiento de las obligaciones de información de la LSSI? ¿Pueden concurrir ambas en un mismo supuesto?
- En el supuesto en que el destinatario del servicio sea un consumidor, ¿qué obligaciones adicionales de información precontractual impone el TRLGDCU que no están contempladas en la LSSI?
- ¿Qué consecuencias puede tener sobre la validez del contrato la omisión de información precontractual? Analice específicamente el supuesto en que el prestador no haya informado sobre el derecho de desistimiento.
- ¿Considera que el régimen sancionador de la LSSI constituye un instrumento disuasorio suficiente para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de información?
- ¿Cómo valora la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea la relación entre las obligaciones de información precontractual en el comercio electrónico y el principio de transparencia en la contratación con consumidores?

6. PROPUESTA DE RESOLUCIÓN DEL CASO

Una vez expuesto el caso de «Artesanía del Sur, S.L.» y planteadas las cuestiones de reflexión, se ofrece a continuación una propuesta de resolución que el docente puede utilizar como guía para la corrección y para orientar el debate posterior con el alumnado. La propuesta sigue el orden de los preceptos analizados en el cuerpo del trabajo y concluye con una respuesta sintética a las cuestiones de reflexión del epígrafe 5.5.

6.1. Cumplimiento del deber general de información del artículo 10 LSSI

El artículo 10 LSSI exige al prestador poner a disposición del destinatario, de manera permanente, fácil, directa y gratuita, los datos esenciales de identificación: nombre o denominación social, residencia o domicilio, dirección de correo electrónico, número de identificación fiscal y, cuando el prestador esté inscrito en el Registro Mercantil, los datos de inscripción. El sitio web de «Artesanía del Sur, S.L.» incorpora, bajo la denominación «Info legal» del pie de página, únicamente el nombre comercial, una dirección postal y una dirección de correo electrónico, lo que resulta insuficiente. Faltan, en particular, la denominación social completa incluida la forma jurídica «S.L.», el número de identificación fiscal y los datos registrales, por lo que el incumplimiento es manifiesto.

Procede recordar que la sentencia del Tribunal de Justicia de 16 de octubre de 2008, asunto C-298/07, *Bundesverband der Verbraucherzentralen c. deutsche internet versicherung AG*, interpretó el artículo 5.1.c) de la Directiva 2000/31/CE —del que trae causa el artículo 10 LSSI— en el sentido de que el prestador debe suministrar al destinatario, antes de la conclusión del contrato, además de su dirección de correo electrónico, otros datos que permitan establecer un contacto rápido y una comunicación directa y eficaz³. El hecho de que la mercantil del supuesto facilite únicamente una dirección de correo no satisface, conforme a esta doctrina, las exigencias mínimas del artículo 10 LSSI cuando se interpreta a la luz de la norma comunitaria.

6.2. Cumplimiento del artículo 27 LSSI: información previa al inicio del proceso

Aplicado el artículo 27 LSSI al supuesto, la mercantil incumple en cuatro extremos relevantes. En primer lugar, los gastos de envío solo se muestran en la última pantalla del proceso de contratación, lo que vulnera la exigencia de informar de manera previa y permanente sobre los trámites del procedimiento (apartado 1.a) y, por extensión, sobre el precio total efectivamente repercutido al adquirente, exigencia reforzada por el artículo 60 TRLGDCU para el supuesto de que el destinatario tenga la condición de consumidor. En segundo lugar, las condiciones generales se ofrecen en archivo PDF descargable, pero el flujo de compra no exige su aceptación expresa ni siquiera referencia su existencia: esta práctica no satisface el estándar fijado por la STJUE *Content Services* (vid. *supra*, nota 2), conforme a la cual la mera puesta a disposición de información mediante hipervínculo, sin actuación positiva del prestador que llame la atención sobre ella y sin garantía de inalterabilidad, no equivale a facilitar la información en soporte duradero. En tercer lugar, el proceso no advierte al usuario de que pueda corregir errores en la introducción de datos antes de finalizar el pedido, lo que contraviene el apartado 1.c) del artículo 27 LSSI. Por último, el sitio no indica la lengua o lenguas en que podrá formalizarse el contrato (apartado 1.d) ni informa del archivo del documento contractual (apartado 1.b).

³ Sentencia del Tribunal de Justicia (Sala Cuarta) de 16 de octubre de 2008, asunto C-298/07, *Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände c. deutsche internet versicherung AG*, ECLI:EU:C:2008:572, apartados 36 a 41 y fallo. La doctrina ha sido posteriormente matizada por la sentencia de 10 de julio de 2019, asunto C-649/17, *Amazon EU Sàrl*, ECLI:EU:C:2019:576, que ha precisado que el comerciante no está obligado a instalar una línea telefónica si no dispone ya de ella, pero sí a habilitar un medio de comunicación que permita un contacto rápido y eficaz.

6.3. Cumplimiento del artículo 28 LSSI: confirmación de la contratación

La mercantil despliega un mensaje de «Pedido recibido» en pantalla, con número de referencia, pero no remite acuse de recibo por correo electrónico. La LSSI permite al prestador optar entre el envío de un acuse en las veinticuatro horas siguientes a la recepción de la aceptación o el empleo de un procedimiento de confirmación directamente accesible, siempre que «pueda ser almacenado por el destinatario». Un mensaje fugaz en pantalla, sin posibilidad de almacenamiento por el adquirente, no satisface la segunda modalidad, conforme al criterio jurisprudencial que exige un comportamiento activo del prestador y la garantía de inalterabilidad (*vid. supra*, nota 2, *in fine*, sobre las *STJUE Content Services y BAWAG*). La ausencia de correo electrónico de confirmación excluye, por su parte, la primera modalidad. El incumplimiento del artículo 28 LSSI es, por tanto, palmario.

6.4. Calificación de los incumplimientos y régimen sancionador aplicable

Los incumplimientos descritos pueden calificarse, conforme a los artículos 38.3 y 38.4 LSSI, como infracciones graves o leves según los casos, sancionables con multa de hasta 150.000 euros las graves y de hasta 30.000 euros las leves. La calificación dependerá, en concreto, del grado de reincidencia, del volumen de la actividad del prestador y del perjuicio efectivamente causado al destinatario, criterios todos ellos recogidos en el artículo 40 LSSI. La eventual responsabilidad administrativa no excluye, en su caso, la responsabilidad civil que pueda nacer del consentimiento contractual viciado por defecto de información, conforme a los artículos 1265 y 1266 del Código Civil, ni la específica del régimen de consumidores cuando concorra dicha condición en el adquirente.

6.5. Medidas de subsanación

Para alcanzar el pleno cumplimiento del marco normativo, «Artesanía del Sur, S.L.» debería: (i) incorporar a su sitio web la denominación social completa, el número de identificación fiscal y los datos de inscripción en el Registro Mercantil, así como un segundo medio de comunicación directo además del correo electrónico; (ii) mostrar de manera previa al inicio del proceso de contratación los gastos de envío, los trámites del procedimiento, la lengua y el régimen de archivo del contrato; (iii) reformular el flujo de compra de modo que las condiciones generales sean aceptadas expresamente y se ofrezcan en formato almacenable y reproducible, no en mero enlace cuyo contenido pueda alterarse unilateralmente; (iv) habilitar una pantalla de revisión y corrección de datos antes de finalizar el pedido; y (v) implementar un sistema automatizado de acuse de recibo por correo electrónico dentro del plazo de las veinticuatro horas siguientes a la aceptación, con el contenido mínimo descrito en el epígrafe 4.3.

6.6. Respuesta sintética a las cuestiones de reflexión

Respecto a la primera cuestión, la responsabilidad administrativa y la responsabilidad civil derivadas de los incumplimientos del deber de información son compatibles y pueden concurrir en un mismo supuesto. Aquella se sustancia en el procedimiento sancionador previsto en los artículos 35 y siguientes LSSI; esta, en la jurisdicción civil, mediante las acciones de nulidad o anulabilidad por vicio del consentimiento (artículos 1265 y 1266 del Código Civil) y, en su caso, de daños y perjuicios. Ambos cauces responden a finalidades diferenciadas (tuitiva del

interés público en la regulación del mercado, una; reparadora del interés contractual del destinatario, la otra), por lo que su concurrencia no contraviene el principio *non bis in idem*.

En cuanto a las obligaciones precontractuales adicionales que el TRLGDCU impone al prestador cuando el destinatario sea consumidor, han de citarse las del artículo 97: identidad y dirección postal completa, características esenciales del bien o servicio, precio total con impuestos y gastos accesorios, modalidades de pago, entrega y ejecución, derecho de desistimiento; junto a las exigencias reforzadas de los artículos 98 a 100 sobre soporte duradero y confirmación postcontractual. La concurrencia con las exigencias de los artículos 27 y 28 LSSI es total y aditiva: ninguna de ambas regulaciones desplaza a la otra.

La omisión del deber de información sobre el derecho de desistimiento provoca, conforme al artículo 105 TRLGDCU, la ampliación del plazo de ejercicio hasta doce meses adicionales al plazo ordinario de catorce días naturales, sin que pueda el prestador oponer caducidad. Si la información se facilita dentro de ese período ampliado, el plazo comenzará a contarse desde dicha facilitación. Esta solución constituye una sanción civil específica que se superpone, en su caso, a la administrativa.

En lo que atañe al carácter disuasorio del régimen sancionador, la valoración es ambivalente. Las cuantías máximas resultan elevadas en términos formales, pero la efectividad práctica depende de la persistencia inspectora, de la prueba del incumplimiento y de la celeridad procedimental. La doctrina ha señalado, en este sentido, la insuficiencia de las inspecciones de oficio frente al elevado volumen de prestadores en línea, lo que explica que un número significativo de incumplimientos se mantenga durante períodos prolongados sin sanción. El alumnado puede valorar, en este punto, si las medidas de la Directiva (UE) 2019/2161 (Directiva Ómnibus), que han elevado el techo sancionador para las prácticas transfronterizas a un porcentaje del volumen de negocios del operador, contribuyen a corregir esa insuficiencia.

Por último, la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha vinculado de manera constante el deber de información precontractual al principio de transparencia. La sentencia de 21 de marzo de 2013, asunto C-92/11, *RWE Vertrieb*, afirma en su apartado 44 que reviste «una importancia fundamental para el consumidor disponer, antes de la celebración de un contrato, de información sobre las condiciones contractuales y las consecuencias de dicha celebración», pues «el consumidor decide si desea quedar vinculado por las condiciones redactadas de antemano por el profesional basándose principalmente en esa información»⁴. Esta doctrina, articulada en torno al artículo 4.2 de la Directiva 93/13/CEE, ha extendido el control de transparencia desde la mera comprensibilidad gramatical hasta la denominada transparencia material o sustantiva, y proyecta efectos directos sobre la valoración de las prácticas analizadas: la mera presencia de la información en el sitio web no equivale al cumplimiento del deber si dicha información no se facilita

⁴ Sentencia del Tribunal de Justicia (Sala Primera) de 21 de marzo de 2013, asunto C-92/11, *RWE Vertrieb AG c. Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.*, ECLI:EU:C:2013:180, apartado 44. Doctrina reiterada por el propio Tribunal en, entre otras, las sentencias de 30 de abril de 2014, asunto C-26/13, *Kásler y Káslerné Rábai*, ECLI:EU:C:2014:282, y de 20 de septiembre de 2017, asunto C-186/16, *Andriciuc y otros*, ECLI:EU:C:2017:703.

en condiciones que permitan al destinatario formarse un juicio fundado sobre el alcance económico y jurídico del compromiso que asume.

7. REFLEXIÓN SOBRE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE

La realización de la actividad propuesta permite alcanzar, en relación con el alumnado, un conjunto de resultados de aprendizaje verificables. En el plano cognitivo, el estudiante consolida el manejo del marco normativo de la contratación electrónica y, en particular, de los artículos 10, 27 y 28 LSSI, así como de su engarce con el TRLGDCU. En el plano procedimental, adquiere la práctica de identificar incumplimientos en supuestos concretos, calificarlos jurídicamente y formular propuestas razonadas de subsanación, lo que constituye una competencia central del asesoramiento legal en el ámbito del comercio electrónico. En el plano actitudinal, desarrolla un análisis crítico de las prácticas comerciales en el entorno digital, contrastando la realidad del mercado con las exigencias normativas y con la jurisprudencia comunitaria.

A efectos evaluativos, se propone una rúbrica articulada en cuatro criterios: (i) identificación correcta del marco normativo aplicable al supuesto; (ii) detección sistemática de los incumplimientos a partir de la ficha de análisis del epígrafe 5.3; (iii) calificación jurídica de los incumplimientos detectados y propuesta justificada de medidas correctoras; (iv) uso pertinente de la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea y de la doctrina española. La ponderación recomendada concede un mayor peso a los criterios (iii) y (iv), reflejando que el material persigue, precisamente, superar la dimensión meramente descriptiva del análisis y entrenar la capacidad valorativa del alumnado.

Desde el punto de vista metodológico, la actividad se inscribe en el paradigma del aprendizaje basado en problemas, lo que permite combinar trabajo autónomo (análisis del sitio web por parte del alumnado y elaboración del informe escrito) con sesiones presenciales de debate en torno a las cuestiones de reflexión del epígrafe 5.5. Si bien la actividad no constituye una aportación metodológica novedosa, su utilidad docente se justifica en la dificultad de la conexión entre la enseñanza dogmática de la contratación y los supuestos concretos del comercio electrónico, especialmente cuando estos exigen el manejo coordinado de fuentes nacionales y comunitarias. El presente material ofrece al docente un recurso aplicado para esa conexión, susceptible de adaptarse al nivel formativo del grupo y de articularse con otros materiales del bloque temático de la asignatura.

8. LEGISLACIÓN, JURISPRUDENCIA Y BIBLIOGRAFÍA

8.1. Legislación básica

Para el estudio y análisis de la materia objeto de este material docente, resulta imprescindible el manejo de las siguientes normas, en la versión actualmente vigente:

- Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI).

- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (TRLGDCU).
- Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación.
- Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior.
- Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores.
- Directiva (UE) 2019/2161 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019, por la que se modifica la Directiva 93/13/CEE y las Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE (Directiva Omnibus).

8.2. Jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea

- Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 16 de octubre de 2008, asunto C-298/07, *Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV c. deutsche internet versicherung AG*, ECLI:EU:C:2008:572.
- Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 5 de julio de 2012, asunto C-49/11, *Content Services Ltd c. Bundesarbeitskammer*, ECLI:EU:C:2012:419.
- Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 21 de marzo de 2013, asunto C-92/11, *RWE Vertrieb AG c. Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.*, ECLI:EU:C:2013:180.
- Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 30 de abril de 2014, asunto C-26/13, *Kásler y Káslerné Rábai c. OTP Jelzálogbank Zrt.*, ECLI:EU:C:2014:282.
- Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 25 de enero de 2017, asunto C-375/15, *BAWAG PSK Bank für Arbeit und Wirtschaft und Österreichische Postsparkasse AG c. Verein für Konsumenteninformation*, ECLI:EU:C:2017:38.
- Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 20 de septiembre de 2017, asunto C-186/16, *Ruxandra Paula Andriciuc y otros c. Banca Românească SA*, ECLI:EU:C:2017:703.
- Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 10 de julio de 2019, asunto C-649/17, *Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV c. Amazon EU Sàrl*, ECLI:EU:C:2019:576.

8.3. Bibliografía seleccionada

A continuación, se ofrece una selección bibliográfica de obras doctrinales especialmente relevantes para el estudio de las materias objeto de este material:

- BARRAL VIÑALS, Immaculada (coord.), *La regulación del comercio electrónico*, Madrid, Dykinson, 2003.
- FLORES DOÑA, María de la Sierra, *Impacto del comercio electrónico en el Derecho de la contratación*, Madrid, Editoriales de Derecho Reunidas, 2002.
- ILLESCAS ORTIZ, Rafael, *Derecho de la contratación electrónica*, 2.^a ed., Madrid, Civitas, 2009.
- LLANEZA GONZÁLEZ, Paloma, *Aplicación de la LSSI-CE a las empresas*, 2.^a ed., Barcelona, Bosch, 2010.
- MÁRQUEZ LOBILLO, Patricia, *Empresarios y profesionales en la sociedad de la información*, Madrid, Edersa, 2004.
- PLAZA PENADÉS, Javier, “El marco jurídico de la contratación electrónica”, *Revista Aranzadi de Derecho y Nuevas Tecnologías*, núm. 4, 2004, págs. 19-44.
- RINCÓN CÁRDENAS, Erick, *Derecho del Comercio Electrónico y de Internet*, Valencia, Tirant lo Blanch, 2020.