

EL CONTRATO ELECTRÓNICO: REFLEXIONES CONCEPTUALES

THE ELECTRONIC CONTRACT: CONCEPTUAL REFLECTIONS

VIRGINIA VEGA CLEMENTE

Doctora en Derecho

Magistrada-Jueza

ÍNDICE: RESUMEN-ABSTRACT. 1. INTRODUCCIÓN.-
2. LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LA CONTRATACIÓN.- 3. NUEVAS
TECNOLOGÍAS Y CONSUMIDORES.- 4. EL PROBLEMA DE LAS
COMUNICACIONES COMERCIALES.- 5. COMERCIO ELECTRÓNICO E
INTIMIDAD.- 6. EL CONTRATO ELECTRÓNICO COMO CONTRATO
DEFINIDO POR EL MEDIO DE CONTRATACIÓN.- 7. LA CUESTIÓN
DE LA FORMA EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO.- 8. LA EXIGENCIA
DE SEGURIDAD: FIRMA Y CERTIFICADOS ELECTRÓNICOS.-
9. CONDICIONES GENERALES: INFORMACIÓN Y GARANTÍAS.-
10. NUEVOS INSTRUMENTOS DE PAGOS.- 11. SMART CONTRACTS
Y BLOCKCHAINS.- 12. TUTELA JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL.

RESUMEN:

El comercio electrónico permite realizar contratos relativos a la prestación de bienes y servicios con ventajas evidentes: mayor competitividad, reducción de costes y mayor celeridad en las relaciones comerciales. Se inspira en la protección de los consumidores. Existe una amplia variedad de normas sobre la *protección al consumidor* que regulan las actividades de los empresarios que distribuyen bienes y servicios en el mercado. La contratación electrónica puede plantear problemas en un mundo globalizado, de ahí que sea necesario definir el respeto a los derechos de los consumidores. Este trabajo reflexiona sobre la importancia del comercio electrónico en la actualidad y en el futuro y los problemas para autenticar o verificar la prueba de las obligaciones y contratos a través del documento electrónico.

Palabras claves: Nuevas Tecnologías, Documento Electrónico, Comercio electrónico, Derecho Mercantil, Obligaciones contractuales.

Clasificación JEL: K29

ABSTRACT:

E-commerce allows the development of contracts for the provision of goods and services with obvious advantages: increased competitiveness, reduced costs and greater speed in trade relations. Electronic commerce is based on the protection of consumers. There is a wide variety of consumer protection laws that regulate the activities of entrepreneurs who distribute goods and services on the market. Electronic trading can pose problems in a globalized world, therefore it is necessary to define the respect for the rights of the consumer. This work reflects on the importance of electronic commerce today and in the future and the problems of authenticating or verifying proof of obligations and contracts through electronic documents.

Keywords: *New technologies, Electronic Document, Electronic commerce, Commercial Law, Contractual Obligations.*

JEL Classification: K29

1. INTRODUCCIÓN

En todo proceso de investigación científica del campo del Derecho es obligado sentar las bases a raíz de los resultados obtenidos en función de los planteamientos inicialmente buscados. Esto es, es importante averiguar si se deduce algún tipo de utilidad o progreso doctrinal o científico tanto para la comunidad jurídica como

para la comunidad social en el análisis de cualquier institución. El objetivo de este artículo ha de tener como finalidad, por ende, alcanzar una síntesis conclusiva de aquellas cuestiones fundamentales que puedan afectar a la caracterización del contrato electrónico.

Se trata, pues, y desde un punto de vista conceptual, de abordar las claves que nos lleven a comprender mejor la categoría jurídica del contrato electrónico. Esta modalidad contractual, que ha aparecido en el mundo del Derecho caracterizada por la especialidad del medio de conclusión, esto es, la infraestructura electrónica, no determina, empero, el nacimiento de una nueva categoría científica, si bien puede integrar una forma “sui generis” de contratación, cuya descripción y caracteres van poniendo de relieve nuevas cuestiones jurídicas.

Las formalidades exigibles, la adecuación de los medios de prueba, la problemática de la ejecución del contrato, la responsabilidad de los vendedores o prestadores de servicios o la tutela de los consumidores, sobre todo en el ámbito interno de la Unión Europea o en el plano internacional, son cuestiones que deben abordarse a la hora de reflexionar sobre esta modalidad contractual.

2. LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LA CONTRATACIÓN

La evolución del comercio ha estado siempre condicionada por los medios e instrumentos con los que en cada momento pueden servirse los propios oferentes de mercancías y servicios y los destinatarios, sean empresarios o consumidores.

El desarrollo tecnológico, que posibilita la transmisión de datos y la “desmaterialización” del dinero, marca la última tendencia de la evolución del comercio. El comercio se ha venido adaptando a las variables sociales, económicas y técnicas en las que se desarrolla, y pone de relieve la necesidad de que las normas jurídicas vayan a la vez ordenando el tráfico económico en virtud de los cambios que se operan.

Las normas que caracterizan al Estado social repercuten en las relaciones entre particulares delimitando no sólo la forma, sino también su contenido. El Derecho privado puede sufrir así una gran transformación, porque el Estado social deroga parcialmente el dogma de la autonomía de la voluntad allí donde existen relaciones de “poder o dominación social”. En este sector de relaciones (consumidores, inversores, etc.), el Derecho privado se convierte paulatinamente en un Derecho imperativo o, si se quiere, en un Derecho ordenador de la sociedad civil; y en atención a ese fenómeno se va afirmando la idea de que el Derecho privado clásico debe ser reinterpretado para ser corregido de acuerdo con principios sociales. De esta forma, se aprecia una tendencia a limitar el poder de la autonomía de la

voluntad, precisamente para tutelar los intereses de los que a la hora de contratar se encuentran, de hecho, en una situación de inferioridad.

3. NUEVAS TECNOLOGÍAS Y CONSUMIDORES

Para que el medio electrónico, como nueva vía de perfección de contratos, goce de la confianza de los intervinientes en el tráfico ha de ser seguro; es decir, que impida la interceptación y alteración de las comunicaciones, a la vez que permita constatar y acreditar la transmisión de la voluntad por vía electrónica, con análoga facilidad al documento escrito, lo que nos plantea el reto del problema del documento y la firma electrónicos.

Dado que el comercio electrónico surge como una oferta más para facilitar el acceso a los bienes de consumo de los sujetos destinatarios finales, es decir, los consumidores, es obvio que se imponga la necesidad de que los poderes públicos arbitren una serie de medidas para garantizar que el consumidor se forma una opinión consciente y libre acerca del producto que desea adquirir. El ejercicio de ese libérrimo derecho de elección presupone que al consumidor, en la medida que su aceptación contractual se produce a través de una infraestructura técnica que en muchos casos puede desconocer, se le reconozcan, con carácter irrenunciable, una serie de derechos previos que le confieran una información óptima para la toma de decisiones. Del mismo modo, la etapa negocial debe reglarse con normas tuitivas, otorgándosele incluso derechos postcontractuales, como el desistimiento unilateral, a fin de que pueda acercarse con confianza a esta nueva modalidad de contratación. El intervencionismo de los poderes públicos no supondrá una distorsión del mercado, sino todo lo contrario, permitirá que el consumidor se acerque con más seguridad a esta modalidad contractual y se beneficie de las ventajas que proporciona, con el consiguiente incremento de la negociación que, a la postre, redundará también en beneficio de la parte oferente o empresarial.

4. EL PROBLEMA DE LAS COMUNICACIONES COMERCIALES

La publicidad y promoción de los productos y servicios ofrecidos por los empresarios por medios electrónicos constituyen una mayor concreción y posibilidad de acceso a los destinatarios, lo que origina que el *marketing* directo por Internet y otros medios electrónicos sea un fenómeno creciente.

En la actualidad, el problema, sin dejar de ser grave, ha remitido. Varias son las causas que han motivado esta recesión. De una parte, la acción de los proveedores de servicios que han adquirido un buen dominio de los flujos en los servidores

de correo y se han provisto de medios rápidos de reacción que permiten filtrar tales comunicaciones. De otra parte, las normas de autorregulación de las que se han dotado en muchos casos asociaciones empresariales y sectores económicos, a la vista del impacto negativo que producía el *spamming*. Y, finalmente, la regulación legal prohibiendo o limitando tales prácticas, con imposición de fuertes sanciones disuasorias.

En lo concerniente al régimen jurídico resultan palmarias las distintas filosofías que subyacen en la legislación americana y en la europea. En tanto la americana es más permisiva y sigue el principio de *opt out*, la europea se inclina por el sistema *opt in*, si bien permite aplicar el primer principio en el contexto de una relación comercial preexistente. El distinto tratamiento de los datos personales también diferencia las ópticas de protección. En lo que sí se aprecia una mayor coincidencia es en las fuertes sanciones que los ordenamientos prevén para tales prácticas.

La Unión Europea ha establecido unas normas acertadas, pero de mínimos, dejando a los Estados miembros la posibilidad de legislar de forma más restrictiva, a fin de ofrecer garantías a los abonados o destinatarios contra la intrusión en su intimidad mediante comunicaciones no solicitadas o rechazadas con fines de venta directa.

La legislación española evidencia un carácter poco innovador respecto a la normativa comunitaria, limitándose a transponer la filosofía de los preceptos recogidos en las directivas.

5. COMERCIO ELECTRÓNICO E INTIMIDAD

El nuevo *modus operandi* contractual plantea problemas añadidos que inciden no solamente sobre los elementos esenciales del contrato y su prueba, sino sobre sus efectos, respecto de las normas de competencia y, en especial, en lo atinente a la salvaguarda de los derechos de los destinatarios. Las dificultades del derecho electrónico en la práctica vienen, pues, motivadas no solo por cuestiones técnica o económicas, sino por la posibilidad de invadir la intimidad y conculcar derechos individuales básicos con motivo de acciones de comunicación o promoción. De ahí que se imponga, al lado de una regulación limitativa de este tipo de actos, que originan pérdidas económicas y molestias, la necesidad de someter las mismas a preceptos que salvaguarden la intimidad personal, entre los que se encuentran en nuestro ordenamiento jurídico la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y la normativa que la desarrolla.

En este punto, las nuevas vías de contratación y su creciente oferta marcan la necesidad de definir los límites de acceso a la intimidad y el respeto a los derechos

de la persona y su desarrollo en libertad dentro de la convivencia, con una regulación jurídica –junto a unos presupuestos éticos- de los comportamientos básicos en el respeto y libertad que definen y distinguen al hombre.

6. EL CONTRATO ELECTRÓNICO COMO CONTRATO DEFINIDO POR EL MEDIO DE CONTRATACIÓN

La característica fundamental del comercio electrónico es la contratación de bienes y servicios, por lo que nos hemos venido planteando la necesidad de responder a la cuestión de si el contrato electrónico representa una nueva categoría jurídica. De los planteamientos hechos, hemos concluido que, en nuestra opinión, no nos encontramos en presencia de un nuevo contrato, sino ante una nueva forma de contratar que representa ciertos cambios en algunos presupuestos y efectos del contrato, pero que en modo alguno hace nacer una nueva institución jurídica, sino una nueva forma de contratación en la que la infraestructura electrónica determina la forma de comunicación de las voluntades para la perfección del contrato en todos los casos y de ejecución, en algunas.

Existe, pues, una inalteración del Derecho preexistente de obligaciones y contratos privados, y el contrato electrónico se regirá por las normas que le sean propias, sean civiles o mercantiles. Por ende, debemos concluir que nos encontramos ante una nueva forma de contratación posibilitada por un nuevo soporte y medio de transmisión de voluntades negociales, pero no ante una nueva categoría científica con significación jurídica. Estamos en presencia de una nueva vía de contratación que comporta unas peculiaridades que deben ser reguladas con carácter general, y que se incardina dentro del ámbito global de contratación electrónica, sin perjuicio de que los requisitos y efectos sean distintas o tengan sus peculiaridades en virtud del objeto o contenido de los contratos.

La complejidad del contrato electrónico deviene de la utilización de un medio vehicular de transmisión de las declaraciones de voluntad relativas tanto a la oferta como a la aceptación totalmente nuevo y desconocido para muchos sujetos participantes, entre los que también cabe incluir a los empresarios, pero que sin duda ninguna afecta en mayor medida a los consumidores. De ahí que las normas tuitivas se dicten pensando en éstos, como los sujetos contratantes más débiles.

7. LA CUESTIÓN DE LA FORMA EN EL CONTRATO ELECTRÓNICO

El contrato celebrado por vía electrónica no es un contrato formalista, dado que no necesita ningún requisito especial en cuanto a la forma para que produzca plenos

efectos jurídicos. Ahora bien, dado que la transmisión de consentimiento en este tipo de contratos precisa realizarse a través de medios electrónicos, nos encontramos ante una nueva forma de manifestación (transmisión) del consentimiento que no es ni la voz (contrato oral) ni la escritura convencional (contrato escrito tradicional). El soporte electrónico supone una materialización en la manifestación del consentimiento que va más allá de la mera expresión oral. De ahí que nuestro ordenamiento tenga que recoger el principio de equivalencia funcional, en el sentido de que el tratamiento en soporte electrónico es análogo a la escritura. Cuando se realiza una declaración de voluntad a través de medios electrónicos, los efectos son los mismos que se producen cuando se trata de una declaración de voluntad emitida en forma escrita o verbalmente, ya que la aparición y difusión de nuevas técnicas hace que los conceptos jurídicos tradicionales necesiten ser adaptados a las necesidades imperantes, máxime cuando la conversión del soporte puede servir para su percepción acústica o visual. Estamos, pues, en presencia de una nueva forma documental que tiene su total equiparación con el documento tradicional, y que así ha sido reconocido legalmente. Y de una forma definitiva, por la LSSICE, al establecer que la exigencia de la forma escrita se entenderá satisfecha si el contrato o la información se contienen en soporte electrónico. Ahora bien, esta equivalencia funcional no es por el momento total ni absoluta, ya que, cuando la ley determine la necesidad de que un contrato se colme con una forma especial o *ad solemnitatem*, no será válida la electrónica hasta que los avances tecnológicos y la legalidad vigente vayan equiparando en todos los ámbitos ambas clases de documentos.

8. LA EXIGENCIA DE SEGURIDAD: FIRMA Y CERTIFICADOS ELECTRÓNICOS

Como respuesta a la necesidad de conferir seguridad a las comunicaciones por internet surge, entre otras instituciones, la firma y los certificados electrónicos. La firma electrónica constituye un instrumento capaz de permitir una comprobación de la procedencia y de la integridad de los mensajes intercambiados a través de redes de telecomunicaciones, ofreciendo las bases para evitar el repudio, siempre que se adopten las medidas oportunas mediante la incorporación de fechas electrónicas. Las personas que hacen posible el empleo de la firma electrónica son los denominados prestadores de servicios de certificación o certificadores, que se regulan en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza, y el RD 203/2021, de 30 de marzo, que aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del

sector público por medios electrónicos, establecen la vigencia y eficacia de los certificados electrónicos y la responsabilidad de los certificadores, y que, en la práctica, complementan al Reglamento (UE) 910/2014, 23 julio, sobre servicios de confianza.

Los servicios de confianza expiden certificados electrónicos, que son los documentos electrónicos que relacionan las herramientas de firma electrónica en poder de cada usuario con su identidad personal, dándole así a conocer como firmante en el ámbito telemático.

Para garantizar esta autenticidad, la ley obliga a los servicios de certificación de confianza a efectuar una tutela y gestión permanente de los certificados electrónicos que expiden. Los detalles de esta gestión deben recogerse en la llamada declaración de prácticas de certificación, donde se especifican las condiciones aplicables a la solicitud, expedición, uso, suspensión y extinción de la vigencia de los certificados electrónicos. Además, estos prestadores o certificadores de confianza están obligados a mantener accesible un servicio de consulta sobre el estado de vigencia de los certificados en el que debe indicarse de manera actualizada si éstos están vigentes o si su vigencia ha sido suspendida o extinguida.

Los servicios de certificación de confianza pueden extenderse a firmas electrónicas normales (art. 25 UE 910/2014); firma electrónica avanzada, con requisitos especiales a los que se refiere el art. 26 Reglamento (UE) 910/2014; firma electrónica cualificada, que es la firma electrónica avanzada que se crea mediante un dispositivo cualificado de creación de firmas electrónicas y que se basa en un certificado cualificado de firma electrónica.

Además, en orden a la autenticación de los documentos electrónicos contamos con certificados de firma electrónica, que consisten en declaraciones electrónicas que vinculan los datos de validación de una firma con una persona física y confirma, al menos, el nombre o el seudónimo de esa persona y confirma su identidad.

Por su parte, el certificado cualificado de firma electrónica supone un certificado de firma electrónica que ha sido expedido por un prestador cualificado de servicios de confianza y que cumple los requisitos establecidos en el anexo I del Reglamento europeo de 2014. La diferencia del certificado con la simple firma electrónica es que esta permite al receptor de un mensaje verificar la autenticidad del emisor, en tanto que el certificado electrónico es el documento con firma electrónica que conlleva la verificación por un tercero de la identidad del firmante, y si se utiliza para firmar datos, permite garantizar además que estos no han sido modificados.

Para vincular datos en formato electrónico con un instante concreto, aportando la prueba de que estos últimos datos existían en ese instante, están los sellos de tiempo electrónico. Si se ajusta a los requisitos establecidos en el artículo 42 del Reglamento (UE) 910/2014 tendríamos que hablar de sello cualificado de tiempo electrónico.

Por último, tenemos que aludir a los servicios de entrega electrónica certificada, que suponen un paso más en la seguridad y garantía de entrega y recepción de documentos electrónicos.

En suma, la electronificación del documento se configura como un conjunto de magnitudes físicas que contienen en forma codificada la representación formal de un hecho o un acto jurídico, con plena equiparación en cuanto a validez y eficacia al documento convencional (art. 23 LSSICE).

9. CONDICIONES GENERALES: INFORMACIÓN Y GARANTÍAS

Las cláusulas predisuestas, en virtud de ofertas de profesionales (oferentes de bienes y servicios), incorporadas a contratos tipo o a contratos de adhesión, son las prácticas más habituales en la contratación electrónica. La oferta genérica aparece en la Red o en otros espacios de contratación electrónica como la manera más extendida en esta índole de comercio, sin perjuicio de que puedan existir otras formas más concretas de llevar a cabo la relación negocial.

Teniendo en cuenta la principal finalidad de estos contratos y en la medida de que en muchos casos se tratará de contratos de adhesión, será más habitual que las cláusulas del contrato estén predisuestas por una de las partes con la finalidad de que se incorporen a una pluralidad de contratos. En este caso es patente que se aplicará indefectiblemente la normativa sobre condiciones generales de contratación, ya que el contrato electrónico participa de la misma naturaleza del contrato en general, salvo la forma en que se transmite el consentimiento; y por ende, en cuanto a la perfección, no existe otra especialidad que no sea la derivada de esta circunstancia o del hecho de ser un contrato a distancia y normalmente de adhesión, por lo que por razones de economía, tiempo y medios materiales no puede negociarse individualmente cada contrato.

Los deberes y cautelas dispuestas con ocasión de la incorporación de las condiciones generales en el proceso de contratación o comercio electrónico no pueden cumplir o suplir, en ningún caso, la verdadera función de control de contenido que se lleva a cabo con las denominadas cláusulas abusivas.

10. NUEVOS INSTRUMENTOS DE PAGO

El pago es la forma normal de extinguirse las obligaciones. El comercio electrónico basa su peculiaridad en la vía de perfección del contrato, pero ello no es óbice para que el cumplimiento de la obligación por parte del consumidor o usuario revista la forma tradicional de pago: efectivo, tarjeta de crédito, cheque, letra de cambio o cualquier otra forma que pueda utilizarse en el comercio convencional.

Hemos de comprender que este sistema tradicional de cumplimiento no es todo lo efectivo que pueda desearse en el comercio electrónico, de ahí que hayan surgido otras formas o modalidades de cumplimiento para adaptarse a las exigencias del medio contractual.

La seguridad en el comercio es una de las cuestiones que más preocupan al consumidor. Y entre ellas está la del medio de pago, sobre todo en las formas de pago surgidas por mor de las nuevas tecnologías. El éxito del comercio electrónico pasa, pues, por la adopción de medios técnicos y normas jurídicas que tiendan a garantizar la seguridad del tráfico.

Junto al problema de la seguridad está el del anonimato, que es un factor importante en algunos tipos de pago, en concreto en el pago mediante dinero electrónico. No obstante, el anonimato en la circulación del dinero electrónico a nivel de usuario puede alcanzarse, lo que ocurre es que los problemas derivados de una circulación de valores monetarios en la Red totalmente anónima plantean otros interrogantes prácticos quizá más importantes, como el problema del dinero ilegal o llamado “negro”.

11. SMART CONTRACTS Y BLOCKCHAINS

Los Smart contracts se basan en una aplicación o programa electrónico que permite ejecutar de forma automática actos jurídicos o contratos. Se formalizan electrónicamente mediante magnitudes físicas, scripts o códigos informáticos que utilizan tecnología DLT (bases de datos distribuidas -Distributed Ledger Technology), de las que las blockchains son un ejemplo tipo: (descentralizada, inmutable y transparente). Son contratos estilo P2P, sobre una *counterparty*. Se ejecutan directamente bajo la sentencia *if-then*

No solo se trata de contratos, sino también actos jurídicos o de comercio electrónico: subastas, medios de pagos aplazados, medios de pago tras servicios, activos a repartir en herencia, contratos financieros, contratos tipo, etc.

Ante todo, hay que tener en cuenta que la terminología utilizada en este tipo de actos o negocios jurídicos no nos parece acertada. Desechando la nomenclatura anglosajona (*smart contract*), hemos de añadir que su traducción literal de “contrato inteligente” tampoco nos satisface. No podemos hablar de contrato porque, de

un lado, esta solución informática se puede aplicar tanto a contratos como a actos jurídicos bilaterales o unilaterales que no tienen la naturaleza de contratos en sentido estricto; por ejemplo, las subastas, las apuestas, las meras ejecuciones de pagos de débitos, las adjudicaciones de herencias o legados, etc.; y, de otro, porque no abarca en sentido estricto la vida del contrato, pues el automatismo o la actuación inteligente de la aplicación informática no alcanza la fase de principal del contrato, esto es, la de la oferta y perfección del convenio o contrato, sino que exclusivamente va referida a la fase de ejecución o cumplimiento. De ahí que sea más pertinente hablar de convenios o acuerdos para ejecuciones automáticas o autónomas de actos o negocios jurídicos de contenido patrimonial.

Estos acuerdos pueden resultar extremadamente prácticos y pueden cumplir los fines que hemos enunciado más arriba, si bien estarán reservados principalmente a empresas o profesionales del tráfico económico y menos para consumidores, ya que esta modalidad de negociación puede tener riesgos inasumibles para personas no expertas.

Se califican de contratos inteligentes o automáticos sin intermediarios, pero hay que decir que para la implementación del acuerdo o convenio en la aplicación o software se necesita un creador del software o plataforma o *counterparty*, que además en la práctica suele desarrollar o implementar los programas y puede dar cobertura al contrato o acto jurídico como contraparte.

Por otro lado, habida cuenta que son operaciones OTC (*over the counter*) altamente flexibles, sería conveniente en muchos casos introducir una especie de *clearinghouse* (además de la *counterparty*) que permitiese controlar el mercado, al modo, salvando las distancias y las funciones, de las sociedades rectoras de los mercados secundarios.

En todo caso, estas operaciones no siempre pueden resultar tan prácticas o eficientes como en principio aparentan, pues, si desde el punto de vista económico, pueden proporcionarnos una solución adecuada para el cumplimiento automático e independiente de los contratos, desde el punto de vista jurídico pueden plantear dificultades varias. En primer lugar, en los supuestos de alteración de las circunstancias, nunca se contemplaría una modificación contractual, con lo que jamás tendría eficacia la cláusula “*rebus sic stantibus*”. En segundo lugar, sería imposible o muy difícil su negociación como instrumentos financieros en un mercado secundario oficial por razones obvias, y, por último, los casos de mala ejecución, bien por cuestiones técnicas o por un hipotético incumplimiento de las partes, también tendrían una difícil solución.

En extrema síntesis, podemos concluir que estos instrumentos de ejecución automática contractual son propios de un mundo tecnológico perfecto, casi idílico. Necesitan la perfección inicial de contrato de una forma tradicional (que también podría ser por vía electrónica), así como una implementación acordada para la fase de ejecución del contrato u acto jurídico. Una vez realizado esto,

el desarrollo será automático. Su utilización en ciertos tipos de contratos será imposible o difícil, pero pueden aplicarse en numerosos actos de la sociedad de la información o en multitud de negocios jurídicos del comercio electrónico, entre los que podríamos citar: apuestas, créditos documentarios, procedimientos y subastas judiciales, gestión de derechos de autor o de propiedad industrial, servicios financieros, arrendamiento de vehículos, gestión de archivos en la nube, etc., etc.

12. TUTELA JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL

Una protección eficaz del consumidor en el ámbito del comercio electrónico debe trascender las propias fronteras de cada país. Los distintos órganos de la Unión Europea han venido subrayando la necesidad de que, para que el mercado interior aporte sus beneficios a los consumidores, debe facilitarse el fácil acceso de éstos a los bienes y servicios promocionados, ofrecidos y vendidos más allá de las fronteras. Las diferencias entre legislaciones nacionales sobre prácticas comerciales y tutelas de derecho en lo que se refiere a las relaciones entre empresas y los consumidores pueden impedir esta evolución, habida cuenta que este factor puede determinar que un consumidor desconozca sus derechos o la forma de ejercitar los mismos fuera de su país. Se impone, pues, la necesidad de que el consumidor se sienta completamente protegido tanto en el comercio interior como en el que tiene lugar allende sus fronteras.

Los esfuerzos realizados recientemente para desarrollar la autorregulación a escala comunitaria han dado escasos resultados. Y todo ello, a pesar de que se ha podido comprobar que la autorregulación puede ser un complemento útil de la reglamentación, y que puede reducir la necesidad de una legislación muy pormenorizada aportando beneficios a los consumidores.

Los conflictos que pueden suscitarse entre las partes tienden a solventarse en los tribunales de justicia, en procedimientos caros y lentos. De ahí que el peculiar contexto de las relaciones privadas derivadas del comercio electrónico –en algunos casos trasfronterizas y de escaso valor- y la necesidad de soluciones rápidas determinan que se promueva una tutela extrajudicial como cauce adecuado para la resolución de los conflictos que se plantean en la materia, lo que ha motivado un fomento de esta vía tutelar, independientemente de la estricta solución jurisdiccional.

La *Revista de Estudios Económicos y Empresariales* recibió este artículo el 30 de julio de 2023 y fue aceptado para su publicación el 17 de septiembre de 2023.