



**UNIVERSITAS**  
*Miguel Hernández*

**UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ**

*Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de Elche*

**DOBLE GRADO EN DERECHO Y ADMINISTRACIÓN  
DE EMPRESAS**

**TRABAJO FIN DE GRADO**

Curso 2024-2025

**RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS  
DERIVADOS DEL COMERCIO ELECTRÓNICO EN DERECHO  
INTERNACIONAL PRIVADO ESPAÑOL**

**Alumno: Hugo José Tarancón Pérez**

**Tutora: Dra. Dña. Lerdys Saray Heredia Sánchez**

**Profesora de Derecho internacional privado**

# ÍNDICE

RESUMEN/ABSTRACT .....	3
INTRODUCCIÓN .....	4
<b>CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO Y NORMATIVO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO .....</b>	<b>6</b>
1.1. Concepto y características del comercio electrónico internacional .....	6
1.2. Principios del derecho internacional privado aplicados al <i>e-commerce</i> .....	8
1.2.1. La autonomía de la voluntad .....	9
1.2.2. Protección de la parte débil .....	9
1.2.3. La proximidad como criterio de conexión .....	10
1.2.4. Seguridad jurídica y previsibilidad .....	11
1.2.5. Coordinación entre jurisdicción y ley aplicable .....	11
1.3. Normativa aplicable, en España, en la UE y a nivel internacional .....	13
1.3.1. Normativa española .....	13
1.3.2. Normativa de la Unión Europea .....	15
1.3.3. Normativa internacional .....	16
<b>CAPÍTULO 2. CONFLICTOS INTERNACIONALES DERIVADOS DEL COMERCIO ELECTRÓNICO .....</b>	<b>17</b>
2.1. Tipologías de conflictos internacionales asociados al comercio electrónico .....	18
2.2. Problemática en la determinación de la jurisdicción competente para conocer de tales situaciones privadas .....	21
2.3. Diferencias entre relaciones B2B y B2C .....	24
<b>CAPÍTULO 3. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTERNACIONALES EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO .....</b>	<b>26</b>
3.1. Mecanismos tradicionales de solución de litigios .....	26
3.2. Métodos alternativos de solución de controversias (ODR y ADR) .....	28
3.3. Experiencia de plataformas digitales .....	30
3.4. Jurisprudencia relevante y casos paradigmáticos .....	31
CONCLUSIONES .....	36
NORMATIVA CITADA .....	39
JURISPRUDENCIA CITADA .....	39
BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA .....	40

## RESUMEN/ABSTRACT

**Resumen:** El presente trabajo analiza los principales problemas jurídicos derivados del comercio electrónico internacional en el ámbito del Derecho internacional privado. La contratación transfronteriza a través de plataformas digitales plantea importantes retos, especialmente en la determinación de la jurisdicción competente y la ley aplicable. Se estudian la normativa española, europea e internacional, así como la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea. Además, se aborda la autorregulación de las plataformas digitales y el papel de los métodos alternativos de resolución de disputas (ADR y ODR), proponiendo soluciones para mejorar la seguridad jurídica y la protección del consumidor.

**Palabras clave:** comercio electrónico, Derecho internacional privado, jurisdicción, ley aplicable, resolución de conflictos, plataformas digitales.

**Abstract:** This work analyses the main legal issues arising from international e-commerce under private international law. Cross-border digital contracting raises significant challenges, particularly in determining competent jurisdiction and applicable law. Spanish, European and international regulations and Court of Justice of the European Union case law are examined. It also addresses digital platform self-regulation and alternative dispute resolution methods (ADR and ODR), proposing solutions to enhance legal certainty and consumer protection.

**Keywords:** e-commerce, private international law, jurisdiction, applicable law, dispute resolution, digital platforms.

# INTRODUCCIÓN

El comercio electrónico internacional se ha convertido en una de las actividades económicas más relevantes del siglo XXI, como consecuencia del proceso de globalización y de la creciente digitalización de las relaciones comerciales. La posibilidad de adquirir productos o servicios a través de plataformas digitales sin que las partes contratantes coincidan en tiempo ni espacio ha supuesto un profundo cambio en las formas tradicionales de contratación, provocando a su vez importantes desafíos jurídicos para los operadores y legisladores nacionales e internacionales. Esta transformación, que inicialmente afectó a sectores muy concretos, ha adquirido una dimensión global y transversal que obliga a replantear los mecanismos tradicionales del Derecho internacional privado, especialmente en lo relativo a la determinación de la jurisdicción competente y de la ley aplicable en las transacciones contractuales electrónicas de carácter transfronterizo.

El tema elegido para este Trabajo de Fin de Grado tiene una relevancia indiscutible, tanto académica como práctica, ya que afecta de manera directa a la actividad comercial de miles de pequeñas y medianas empresas, así como a consumidores de todo el mundo. España, y concretamente la Comunidad Valenciana y la provincia de Alicante, son territorios de gran actividad en el comercio digital internacional, tanto por su tejido empresarial como por el elevado número de residentes y visitantes extranjeros que realizan contrataciones electrónicas a través de internet.

A lo largo del presente trabajo se analizarán los principales problemas jurídicos que plantea la contratación electrónica internacional, tanto en las relaciones entre empresarios (Business to Business, B2B) como entre empresario y consumidor (Business to Consumer, B2C). En primer lugar, se abordarán las dificultades para determinar la jurisdicción competente y la ley aplicable en contratos internacionales concluidos a través de plataformas digitales, debido a la desmaterialización de las relaciones contractuales y a la multiplicidad de ordenamientos jurídicos potencialmente aplicables. En segundo lugar, se estudiarán los diferentes mecanismos de resolución de controversias, tanto los tradicionales como los alternativos, con especial atención a las nuevas plataformas digitales de resolución online de disputas. Por último, se analizarán las principales resoluciones jurisprudenciales, principalmente las dictadas por el Tribunal de Justicia de

la Unión Europea en esta materia, que han permitido clarificar algunos aspectos clave para la protección de los consumidores en el entorno digital.

El objetivo de este trabajo es realizar un análisis jurídico-crítico sobre la aplicación del Derecho internacional privado a los conflictos derivados del comercio electrónico internacional, ofreciendo una visión clara y actualizada de la normativa vigente y de la evolución jurisprudencial más relevante.

El estudio se estructura en tres capítulos. El primero se dedica al análisis conceptual y normativo del comercio electrónico internacional, abordando sus características específicas, los principios del Derecho internacional privado aplicados al e-commerce y el estudio de la normativa aplicable en España, la Unión Europea y a nivel internacional. El segundo capítulo se centra en las tipologías de conflictos jurídicos asociados al comercio electrónico, la problemática relativa a la jurisdicción competente y la diferenciación entre las relaciones B2B y B2C. El tercer capítulo analiza la resolución de conflictos internacionales en el comercio electrónico, incluyendo tanto los mecanismos judiciales tradicionales como los métodos alternativos de resolución de conflictos (ODR y ADR), así como la experiencia práctica de las plataformas digitales internacionales.

La metodología seguida ha sido esencialmente jurídico-dogmática, combinada con un análisis crítico de las fuentes normativas, jurisprudenciales y doctrinales más relevantes. Se han utilizado como referencia principal el Reglamento (UE) n.º 1215/2012 (Bruselas I bis) sobre competencia judicial internacional, el Reglamento (CE) n.º 593/2008 (Roma I) sobre ley aplicable a las obligaciones contractuales, la Ley 34/2002 de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, así como la Ley Modelo de la CNUDMI sobre comercio electrónico. También se ha tenido en cuenta la jurisprudencia más destacada del Tribunal de Justicia de la Unión Europea en esta materia. Como ocurre en toda investigación jurídica, este trabajo se centra exclusivamente en el estudio de la contratación internacional de bienes y servicios por medios electrónicos, quedando excluido cualquier análisis tributario, fiscal o de protección de datos personales, así como la casuística vinculada al comercio electrónico nacional.

# CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO Y NORMATIVO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO

## 1.1. Concepto y características del comercio electrónico internacional

El comercio electrónico internacional constituye una modalidad de transacción comercial que se realiza a través de medios electrónicos, especialmente Internet, entre partes que se encuentran establecidas en distintos Estados. Esta forma de contratación transnacional, ha revolucionado el tráfico jurídico-mercantil global, planteando importantes retos en el ámbito del Derecho internacional privado (DIPR), tanto en lo relativo a la determinación de la ley aplicable, como a la competencia judicial internacional.

Según la Directiva 98/34/CE, modificada por la Directiva 98/48/CE, un *servicio de la sociedad de la información* es “*todo servicio prestado normalmente a cambio de una remuneración, a distancia, por vía electrónica y a petición individual de un destinatario de servicios*”<sup>1</sup> (Directiva 98/34/CE, art. 1.2, modificada por la Directiva 98/48/CE, 1998). Esta definición fue incorporada al ordenamiento jurídico español mediante la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI), cuyo artículo 1 delimita su ámbito de aplicación a los servicios que constituyen actividades económicas en línea<sup>2</sup>.

A nivel doctrinal, el comercio electrónico se ha descrito como “*toda actividad de intercambio económico basada en la transmisión de información y contratación a través de redes electrónicas*”<sup>3</sup>, lo que implica una ruptura con los modelos tradicionales de contratación y obliga a adaptar las categorías jurídicas clásicas a las nuevas realidades digitales

---

<sup>1</sup> Directiva 98/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de julio de 1998, por la que se modifica la Directiva 98/34/CE. DOUE L 217, pp. 18–26.

<sup>2</sup> Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. BOE, nº. 166, 12 de julio de 2002, pp. 25388–25403.

<sup>3</sup> SILVA-RUIZ, P. F. (2015). La contratación electrónica y el Derecho internacional privado. *Anuario Iberoamericano de Derecho Notarial*, Segunda época, núms. 4–5, pp. 222–225.

Este fenómeno presenta una serie de **características distintivas** que justifican un tratamiento específico por parte del DIPR:

- **Desmaterialización:** Los contratos electrónicos carecen de soporte físico, lo que genera dudas sobre la prueba del consentimiento, el momento de perfección y el lugar de celebración del contrato<sup>4</sup>.
- **Deslocalización:** La ubicación de las partes y de los servidores web, el idioma del contrato, la moneda utilizada o el ámbito territorial del mercado objetivo son factores que multiplican los puntos de conexión jurídicamente relevantes<sup>5</sup>.
- **Automatización y anonimato:** En muchas ocasiones, el consentimiento se manifiesta mediante acciones automatizadas (como hacer clic en un botón), y las partes pueden no conocerse directamente, lo que incrementa los riesgos en la identificación de las obligaciones y derechos contractuales<sup>6</sup>.
- **Participación de intermediarios:** Plataformas digitales como Amazon, eBay o Alibaba median en la contratación, generando estructuras triangulares que dificultan la determinación de la parte contratante real y del lugar donde se produce el hecho relevante.<sup>7</sup>
- **Expansión transfronteriza inmediata:** A diferencia del comercio tradicional, el comercio electrónico permite que incluso microempresas y particulares operen en mercados internacionales, eliminando barreras de entrada y aumentando el número de relaciones jurídicas transnacionales<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup> CASTELLANOS RUIZ, E. (2009). *Las normas de Derecho internacional privado sobre consumidores en la Ley 34/2002 de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico*. Cuadernos de Derecho Transnacional, 1(2), pp. 134–159.

<sup>5</sup> HEREDIA CERVANTES, I. (2000). *Consumidor pasivo y comercio electrónico internacional a través de páginas web*. UAM, pp. 70–72.

<sup>6</sup> SILVA-RUIZ, P. F. (2015). La contratación electrónica y el Derecho internacional privado. *Anuario Iberoamericano de Derecho Notarial*, Segunda época, núms. 4–5, pp. 222.

<sup>7</sup> ESTEBAN DE LA ROSA, F. (2021). La economía colaborativa y la contratación a través de plataformas digitales. En P. Jiménez Blanco & Á. Espiniella (Dir.), *Nuevos escenarios del Derecho internacional privado de la contratación* pp. 414–415. Tirant lo Blanch.

<sup>5</sup> HEREDIA CERVANTES, I. (2000). *Consumidor pasivo y comercio electrónico internacional a través de páginas web*. UAM, pp. 70–72.

Por otro lado, el comercio electrónico se clasifica, según el tipo de partes intervinientes, en modalidades como *Business to Business* (B2B), *Business to Consumer* (B2C) y *Consumer to Consumer* (C2C). Desde la perspectiva del DIPR, esta clasificación es esencial, ya que los contratos B2C suelen activar mecanismos especiales de protección al consumidor, tanto en materia de competencia judicial (arts. 17-19 del Reglamento Bruselas I bis)<sup>8</sup> como en la determinación de la ley aplicable (art. 6 del Reglamento Roma I)<sup>9</sup>.

Asimismo, la relevancia del comercio electrónico internacional no deja de crecer. Según datos de Eurostat, en 2023 más del 23% de las empresas europeas realizaron ventas electrónicas, y un porcentaje significativo de estas operaciones fue de carácter transfronterizo<sup>10</sup>. Esta expansión ha desbordado las previsiones normativas iniciales y ha impulsado la necesidad de adaptar los instrumentos tradicionales del DIPR al nuevo entorno digital, que no reconoce fronteras geográficas, fiscales ni jurídicas.

## **1.2. Principios del derecho internacional privado aplicados al e-commerce**

El comercio electrónico internacional, en cuanto forma de contratación transfronteriza, se sitúa plenamente en el ámbito de aplicación del Derecho internacional privado (DIPR), cuya misión principal consiste en resolver los conflictos normativos y jurisdiccionales que surgen cuando un acto jurídico involucra elementos de pluralidad de ordenamientos jurídicos. En este contexto, el comercio electrónico requiere una reelaboración de los principios clásicos del DIPR, adaptándose a una realidad digital en la que la territorialidad se diluye y los actos jurídicos se materializan en entornos virtuales.

---

<sup>8</sup> Reglamento (UE) n.º 1215/2012 (Bruselas I bis), arts. 17–19. Diario Oficial de la Unión Europea, L 351, pp. 1–32.

<sup>9</sup> Reglamento (CE) n.º 593/2008 (Roma I), art. 6. Diario Oficial de la Unión Europea, L 177, pp. 6–16.

<sup>10</sup> Eurostat (2025). *E-commerce statistics – Statistics Explained*. Recuperado de <https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/>, consultado el 20/03/2025.

### 1.2.1. La autonomía de la voluntad

Uno de los principios fundamentales del DIPR en materia contractual es el de autonomía de la voluntad, que reconoce a las partes la facultad de elegir libremente la ley aplicable a su contrato (art. 3 del Reglamento Roma I)<sup>11</sup>. Este principio adquiere una dimensión clave en los contratos electrónicos, donde es frecuente el uso de **cláusulas tipo** que incorporan elecciones de ley o jurisdicción en condiciones generales de contratación. No obstante, esta autonomía no es absoluta: en el ámbito del comercio electrónico con consumidores, su ejercicio está limitado para preservar la protección mínima garantizada por la **ley del país de residencia habitual del consumidor** (art. 6.2 Reglamento Roma I)<sup>11</sup>.

### 1.2.2. Protección de la parte débil

El principio de protección de la parte débil se manifiesta, en el comercio electrónico B2C, a través de reglas específicas que limitan la eficacia de ciertas elecciones de ley o foro. En virtud del artículo 6 del Reglamento Roma I y los artículos 17 a 19 del Reglamento Bruselas I bis<sup>12</sup>, el consumidor que celebra un contrato fuera de su país con un profesional, no puede ser privado de la protección que le otorgan las normas imperativas de su país de residencia habitual, cuando el empresario dirige sus actividades hacia dicho Estado.

Este enfoque protector ha sido objeto de debate doctrinal, ya que, según AÑOVEROS TERRADAS, una protección excesiva —mediante la aplicación acumulativa de normas de policía (art. 9 Roma I) y del régimen de protección del art. 6— podría implicar un “**paternalismo normativo**” contrario a la autonomía individual en ciertos casos intraeuropeos, si bien se justifica plenamente en relaciones extracomunitarias<sup>13</sup>.

---

<sup>11</sup> Reglamento (CE) n.º 593/2008 (Roma I), arts. 3, 4 y 6. Diario Oficial de la Unión Europea, L 177, pp. 6–16.

<sup>12</sup> Reglamento (UE) n.º 1215/2012 (Bruselas I bis), arts. 17–19. Diario Oficial de la Unión Europea, L 351, pp. 1–32.

<sup>13</sup> AÑOVEROS TERRADAS, B. (2024). *El dilema del consumidor europeo: “paternalismo excesivo” o autonomía individual*. *Cuadernos de Derecho Transnacional*, 16 (2), 88–100, pp.88 <https://doi.org/10.20318/cdt.2024.8902>, consultado el 20/03/2025.

### 1.2.3. La proximidad como criterio de conexión

La proximidad es otro principio esencial del DIPR moderno. En ausencia de elección de ley, el artículo 4 del Reglamento Roma I designa la **ley del país con el que el contrato tenga los vínculos más estrechos**, normalmente mediante la localización de la parte encargada de la prestación característica<sup>14</sup>.

No obstante, esta regla plantea dificultades prácticas en el comercio electrónico, donde los elementos relevantes del contrato pueden estar **fragmentados territorialmente**. Esta fragmentación se manifiesta cuando los **elementos clave del contrato** —como el domicilio del proveedor, la residencia del consumidor, el emplazamiento de los servidores, el idioma de la interfaz, la moneda de pago, el lugar de entrega o el sistema de pago— están repartidos en **diferentes Estados**, sin un centro de gravedad evidente. En consecuencia, la aplicación automática del criterio de la prestación característica puede no reflejar adecuadamente el contexto transfronterizo real del contrato.

La doctrina ha señalado que esta dispersión de puntos de conexión dificulta gravemente la determinación de la **“conexión más estrecha”** en términos tradicionales. Tal como expone SILVA-RUIZ, en el comercio electrónico se difuminan las referencias territoriales clásicas, lo que genera incertidumbre tanto en la elección de ley como en la competencia judicial<sup>15</sup>. Por su parte, HEREDIA CERVANTES subraya que la **desmaterialización y deslocalización** propias de los contratos celebrados por Internet exigen una adaptación de los mecanismos de localización tradicionales del Derecho internacional privado<sup>16</sup>.

Este fenómeno plantea interrogantes relevantes en términos de seguridad jurídica y previsibilidad, especialmente cuando se trata de relaciones entre partes situadas en distintos Estados, sin presencia física ni contacto directo.

---

<sup>14</sup> Reglamento (CE) n.º 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 2008, sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I), art. 4. DOUE L 177, 4 de julio de 2008, pp. 6–16.

<sup>15</sup> SILVA-RUIZ, P. F. (2015). *La contratación electrónica y el Derecho internacional privado. Anuario Iberoamericano de Derecho Notarial*, núms. 4–5, pp. 222–225.

<sup>16</sup> HEREDIA CERVANTES, I. (2000). *Consumidor pasivo y comercio electrónico internacional a través de páginas web*. Universidad Autónoma de Madrid, pp. 70–72.

#### 1.2.4. Seguridad jurídica y previsibilidad

La seguridad jurídica es un objetivo transversal del DIPR y un principio exigido por la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE). En el contexto del e-commerce, se traduce en la necesidad de garantizar la previsibilidad de las consecuencias jurídicas de las relaciones transfronterizas. Para ello, resulta fundamental que los **consumidores y profesionales puedan conocer anticipadamente qué ley y qué tribunales serán competentes en caso de conflicto.**

Sin embargo, la opacidad de muchas cláusulas contractuales y el uso de interfaces digitales que dificultan el acceso efectivo a las condiciones generales han llevado al TJUE a exigir requisitos de transparencia y registrabilidad, en el caso de las cláusulas atributivas de jurisdicción celebradas electrónicamente, como ha afirmado en la STJUE de 24 noviembre 2022, asunto C-358/21 Tilman SA v. Egon Zehnder International AG, en la cual el TJUE aclaró que, en los contratos laborales internacionales, una cláusula de sumisión incluida en las condiciones generales electrónicas no puede impedir al trabajador interponer una demanda en su Estado miembro de residencia habitual, de conformidad con el Reglamento Bruselas I bis.<sup>17</sup>

#### 1.2.5. Coordinación entre jurisdicción y ley aplicable

El comercio electrónico también revela la necesidad de una mayor coherencia entre los foros competentes y la ley aplicable, especialmente en contratos de consumo. El **principio de coordinación funcional** entre el Reglamento (UE) n.º 1215/2012 (Bruselas I bis) y el Reglamento (CE) n.º 593/2008 (Roma I) exige que **ambos instrumentos se apliquen de manera armónica**, de modo que el tribunal competente sea también el más adecuado para aplicar la ley designada por las normas de conflicto. Aunque ambos reglamentos tienen ámbitos autónomos, el considerando 7 de Roma I establece

---

<sup>17</sup> Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE), Sala Segunda. Sentencia de 24 de noviembre de 2022, asunto C-358/21 (Tilman SA c. Unilever Supply Chain Company AG).

expresamente la necesidad de garantizar la coherencia en su interpretación y aplicación conjunta<sup>18</sup>.

Este principio no está formulado como una norma expresa, pero ha sido reconocido por la doctrina como un criterio estructural del Derecho internacional privado europeo, y ha sido respaldado por la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea. Así, en sentencias como *El Majdoub* (C-322/14), en la que el TJUE reconoció la validez de las cláusulas atributivas de competencia, aceptadas electrónicamente si las condiciones contractuales quedan almacenadas en un soporte duradero accesible para el usuario<sup>19</sup> y el caso *Tilman* (C-358/21)<sup>20</sup>, donde el TJUE ha reforzado la validez de cláusulas atributivas de competencia en entornos electrónicos, subrayando la importancia de garantizar la previsibilidad tanto del foro como de la ley aplicable al contrato.

En este sentido, se ha entendido que un tribunal que ha sido válidamente designado en virtud de una cláusula contractual debe estar en posición de aplicar, de forma coherente, el Derecho aplicable al fondo del asunto, especialmente cuando se trata de consumidores como parte débil del contrato.

La doctrina desarrolla que desde una perspectiva práctica, esta **coordinación funcional evita que se produzcan fragmentaciones procesales y conflictos** entre decisiones judiciales, y contribuye a una mayor seguridad jurídica en la resolución de disputas transfronterizas derivadas del comercio electrónico. Además, **refuerza la eficacia del espacio judicial europeo**, uno de los objetivos expresos de ambos instrumentos.<sup>21</sup>

---

<sup>18</sup> Reglamento (CE) n.º 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 2008, sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales (*Roma I*), considerando 7. DOUE L 177, 4 de julio de 2008, pp. 6–16. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A32008R0593>, consultado el 20/03/2025.

<sup>19</sup> Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE). (2015). *Sentencia de 21 de mayo de 2015, El Majdoub c. CarsOnTheWeb.Deutschland GmbH (asunto C-322/14)*. ECLI:EU:C:2015:334.

<sup>20</sup> Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE). (2022). *Sentencia de 24 de noviembre de 2022, Tilman SA c. Unilever Supply Chain Company AG (asunto C-358/21)*. ECLI:EU:C:2022:923.

<sup>21</sup> MORENO GONZÁLEZ, J. (2023). *La coordinación funcional entre Bruselas I bis y Roma I en la contratación internacional. Cuadernos de Derecho Transnacional*, 15(1), 573–609.

## 1.3. Normativa aplicable, en España, en la UE y a nivel internacional

La contratación electrónica internacional exige un marco jurídico claro y coherente que garantice la seguridad jurídica en las relaciones transfronterizas. En este contexto, el Derecho internacional privado español se articula a partir de tres grandes fuentes normativas: las disposiciones internas, los instrumentos de la Unión Europea y los textos internacionales, que actúan de forma complementaria para resolver los conflictos de ley aplicable y jurisdicción derivados del comercio electrónico.

### 1.3.1. Normativa española

En el plano interno, el principal referente normativo es la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSI), que traspone al ordenamiento español la Directiva 2000/31/CE. Esta ley contiene previsiones de interés desde la perspectiva del Derecho internacional privado. Por ejemplo, el artículo 26 se limita a remitir a las normas generales españolas sobre ley aplicable, por lo que su función es meramente declarativa<sup>22</sup>. En consecuencia, remite a la aplicación del Reglamento Roma I y, en su caso, del Código Civil español, que conserva valor supletorio.

Además, el artículo 29 LSSI introduce **presunciones sobre el lugar de celebración del contrato electrónico: en contratos con consumidores**, puesto que se presume que tiene lugar en el país de residencia habitual del destinatario del servicio, mientras que **en relaciones entre profesionales**, en defecto de pacto, se entiende celebrado en el lugar en que está establecido el prestador<sup>23</sup>. Estas presunciones no tienen carácter de normas de conflicto, pero poseen utilidad interpretativa tanto para la determinación del foro como para la selección de la ley aplicable.

---

<sup>22</sup> Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. BOE núm. 166, de 12 de julio de 2002, art. 26.

<sup>23</sup> Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. BOE núm. 166, de 12 de julio de 2002, art. 29.

Por otro lado, el **Código Civil**, en sus artículos 1254 y siguientes, regula las bases generales del consentimiento, la perfección y los efectos de los contratos. Además, el artículo 10.5 del citado cuerpo legal establece que la ley aplicable a las obligaciones contractuales con elemento extranjero será, en primer lugar, la elegida por las partes, y, en su defecto, la ley con la que el contrato guarde una conexión más estrecha<sup>24</sup>. Esta norma tiene carácter supletorio en los supuestos que no están cubiertos por el ámbito de aplicación del Reglamento Roma I.

Finalmente, en materia de competencia judicial internacional, resulta de aplicación **supletoria** la **Ley Orgánica del Poder Judicial**, en concreto su **artículo 22 quáter**, aplicable cuando no exista norma europea ni tratado internacional vigente. Este precepto establece que los tribunales españoles serán competentes en materia de obligaciones contractuales **cuando la obligación que sirve de base a la demanda haya nacido o deba cumplirse en España**, lo cual incluye supuestos en los que el contrato se **entienda celebrado en territorio español**<sup>25</sup>.

Para determinar si un contrato se ha celebrado en España, deben analizarse varios factores. En los contratos electrónicos, **se entiende que la celebración tiene lugar en el momento y lugar en que la aceptación de la oferta llega a conocimiento del oferente**. Por tanto, si el prestador del servicio se encuentra establecido en España, si la aceptación se materializa a través de un servidor ubicado en territorio español, o si el contenido fue dirigido específicamente al mercado español, **puede presumirse que el contrato se perfeccionó en España**. En este contexto, adquieren relevancia las presunciones del **artículo 29 de la LSSI**, que considera que, en relaciones B2B, el contrato se entiende celebrado en el lugar donde se halla establecido el prestador<sup>26</sup>.

Estas normas supletorias cobran especial importancia en **relaciones con terceros Estados** (no pertenecientes a la Unión Europea ni al Convenio de Lugano II), donde no resulta aplicable el Reglamento (UE) n.º 1215/2012 (Bruselas I bis). En estos casos, el artículo 22 quáter LOPJ actúa como **garantía de acceso a la jurisdicción española**,

---

<sup>24</sup> *Código Civil*. BOE núm. 206, de 25 de julio de 1889, arts. 10.5 y 1254 y ss.

<sup>25</sup> *Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial*, art. 22 quáter. BOE núm. 157, de 2 de julio de 1985. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1985-12666> , consultado el 21/03/2025.

<sup>26</sup> *Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico*, art. 29. BOE núm. 166, de 12 de julio de 2002. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2002-13758> , consultado el 21/03/2025.

siempre que exista una conexión territorial relevante con España en la formación o ejecución del contrato.

### 1.3.2. Normativa de la Unión Europea

En el ámbito de la Unión Europea se encuentra el núcleo regulador más sólido del comercio electrónico internacional. El **Reglamento (CE) n.º 593/2008 (Roma I)** establece las reglas sobre la **ley aplicable a las obligaciones contractuales**. Su artículo 3 reconoce la **autonomía de la voluntad** de las partes en la elección de la ley aplicable, mientras que el artículo 6 contiene un **régimen especial** para los contratos celebrados entre empresarios y consumidores (B2C), con un enfoque claramente protector hacia estos últimos<sup>27</sup>.

Junto a este reglamento, el **Reglamento (UE) n.º 1215/2012 (Bruselas I bis)** regula la **competencia judicial internacional**. Sus artículos 17, 18 y 19 reconocen al consumidor el derecho a **demandar en su Estado de residencia habitual siempre que el empresario dirija allí sus actividades**, configurando así un fuero especial de protección<sup>28</sup>. Asimismo, la **Directiva 2000/31/CE, relativa al comercio electrónico** establece principios fundamentales como el principio del país de origen en su artículo 3, y en su artículo 5 exige transparencia y acceso a la información por parte del destinatario de los servicios<sup>29</sup>.

Este marco se complementa con otras directivas, como la **Directiva 2011/83/UE** sobre los **derechos de los consumidores** especialmente en sus artículos 6 a 8, sobre información precontractual y derecho de desistimiento<sup>30</sup> o con la **Directiva 2019/770/UE** relativa a determinados aspectos de los **contratos de suministro de contenidos y servicios digitales**, cuyo artículo 3 establece los requisitos sobre contratos de suministro

---

<sup>27</sup> Reglamento (CE) n.º 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 2008, sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I), arts. 3 y 6.

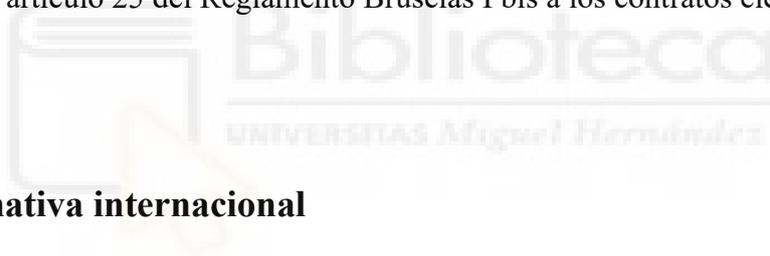
<sup>28</sup> Reglamento (UE) n.º 1215/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2012, relativo a la competencia judicial (Bruselas I bis), arts. 17–19.

<sup>29</sup> Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, sobre comercio electrónico, arts. 3 y 5.

<sup>30</sup> Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, arts. 6–8.

de contenidos y servicios digitales<sup>31</sup>. Junto a estas normas se añaden la **Directiva 2013/11/UE**, relativa a la **resolución alternativa de litigios en materia de consumo**, que establece obligaciones para facilitar el acceso de los consumidores a mecanismos extrajudiciales eficaces<sup>32</sup>, y el **Reglamento (UE) 524/2013** sobre **resolución de litigios en línea en materia de consumo (ODR)**, que creó la plataforma europea para la resolución online de conflictos en el comercio electrónico transfronterizo dentro del mercado interior<sup>33</sup>.

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) ha contribuido significativamente a la interpretación de estos textos, especialmente en su adaptación al entorno digital. En su sentencia de 24 de noviembre de 2022, asunto C-358/21 (Tilman c. Unilever), el tribunal validó una cláusula atributiva de competencia insertada en condiciones generales accesibles mediante un enlace web, siempre que esas condiciones puedan consultarse y descargarse antes de la firma del contrato<sup>34</sup>. Esta jurisprudencia refuerza la exigencia del consentimiento informado en entornos digitales y adapta los estándares del artículo 25 del Reglamento Bruselas I bis a los contratos electrónicos.



### 1.3.3. Normativa internacional

En el plano internacional, destaca la **Ley Modelo de la CNUDMI sobre Comercio Electrónico** (1996), que fue pionera al reconocer el valor jurídico de los contratos celebrados por medios electrónicos<sup>35</sup>. Aunque no contiene reglas de conflicto, sí proporciona definiciones y principios técnicos que han influido en numerosas legislaciones nacionales y europeas<sup>36</sup>.

---

<sup>31</sup> Directiva (UE) 2019/770 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, sobre contratos de contenidos y servicios digitales, art. 3.

<sup>32</sup> Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

<sup>33</sup> Reglamento (UE) n° 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo.

<sup>34</sup> Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE). (2022). *Sentencia de 24 de noviembre de 2022, asunto C-358/21, Tilman SA c. Unilever Supply Chain Company AG.*

<sup>35</sup> *Ley Modelo sobre Comercio Electrónico, con la Guía para su incorporación.* Naciones Unidas, arts. 5, 11 y 12.

<sup>36</sup> *Ley Modelo sobre Comercio Electrónico, con la Guía para su incorporación.* Naciones Unidas, artículos 1 a 4 y guía introductoria.

Además, el **Convenio de La Haya sobre la ley aplicable a los contratos de compraventa internacional de bienes (1986)** —aunque no ha llegado a entrar en vigor— refleja el esfuerzo por establecer reglas uniformes para las transacciones contractuales transfronterizas<sup>37</sup>.

Desde una perspectiva doctrinal, algunos autores han defendido la creación de normas flexibles aplicables a los entornos digitales internacionales, enmarcadas en lo que se conoce como *lex informática o lex mercatoria digital*, sustentadas en códigos de conducta, estándares técnicos y normas de *soft law*. No obstante, su aplicabilidad jurídica todavía es limitada y carece de reconocimiento formal dentro del sistema tradicional de fuentes del Derecho internacional privado<sup>38</sup>.

Además, cabe mencionar el **Convenio de Lugano II**, de 30 de octubre de 2007, que extiende el régimen de competencia judicial, reconocimiento y ejecución de resoluciones establecido por el Reglamento Bruselas I bis a las relaciones jurídicas entre los Estados miembros de la Unión Europea y Suiza, Noruega e Islandia. Este convenio se aplica en materias civiles y mercantiles cuando el demandado está domiciliado en uno de estos Estados y no resulta aplicable el Reglamento europeo<sup>39</sup>.

## **CAPÍTULO 2. CONFLICTOS INTERNACIONALES DERIVADOS DEL COMERCIO ELECTRÓNICO**

La progresiva digitalización de las relaciones comerciales ha generado una **expansión exponencial** del comercio electrónico transfronterizo. Esta nueva realidad ha obligado al Derecho internacional privado a reformular sus categorías tradicionales para hacer frente a conflictos que surgen en entornos virtuales, donde la presencia física de las partes resulta irrelevante y los elementos de conexión tradicionales se difuminan.

---

<sup>37</sup> *Convenio de La Haya sobre la ley aplicable a los contratos de compraventa internacional de mercaderías*, arts. 1–9.

<sup>38</sup> RIVERA HERNÁNDEZ, P. P., & GARCÍA ZÚÑIGA, C. A. (2021). *El comercio electrónico y su regulación en el Derecho internacional*. Universidad Autónoma de Nuevo León, pp. 13–15.

<sup>39</sup> *Convenio de Lugano, de 30 de octubre de 2007, relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil*.

En este contexto, este capítulo se centra en el estudio de los principales conflictos jurídicos derivados de la contratación electrónica internacional, abordando su tipología, la determinación de la jurisdicción competente y la diferenciación entre relaciones contractuales entre profesionales (B2B) y aquellas en las que intervienen consumidores (B2C).

## 2.1. Tipologías de conflictos internacionales asociados al comercio electrónico

En primer lugar, los conflictos que surgen en este contexto pueden tener naturaleza contractual o extracontractual. En el plano **contractual**, los problemas más frecuentes derivan de incumplimientos, retrasos en la entrega de productos o servicios, defectos en la calidad de los bienes, falta de información precontractual, y problemas de interpretación sobre las condiciones generales de contratación.

Estas controversias se ven particularmente intensificadas por el hecho de que, en muchos casos, las condiciones contractuales no se negocian individualmente, sino que **se imponen a través de plataformas electrónicas**, mediante mecanismos como los contratos “*click-wrap*” o “*browse-wrap*”. En este último caso, **el consentimiento no se manifiesta expresamente**, sino que se presume aceptado por el uso de la web o la descarga del producto.

Esto plantea dudas sobre la validez del consentimiento y la eficacia de cláusulas como las atributivas de jurisdicción, especialmente en ausencia de constancia de su aceptación informada. Como señala ALBIEZ DOHRMANN, **el consentimiento dado electrónicamente en condiciones generales** sólo será válido si se proporciona la posibilidad real de almacenar o reproducir la información contractual, de forma que el adherente haya podido conocer su contenido antes de quedar vinculado por él<sup>40</sup>.

En relaciones con consumidores, esta problemática cobra especial relevancia. El Reglamento (UE) 1215/2012 (Bruselas I bis) otorga un foro protector al consumidor en

---

<sup>40</sup> ALBIEZ DOHRMANN, K. J. (2023). *La incorporación y el consentimiento de la cláusula atributiva de competencia judicial por medios electrónicos en un contrato de adhesión entre empresarios según el Convenio de Lugano II*. Revista Lex Mercatoria, 23, pp. 10-12.

el artículo 17, permitiéndole litigar ante los tribunales de su domicilio si el empresario ha dirigido su actividad al Estado del consumidor<sup>41</sup>. Esta noción fue desarrollada por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea en los conocidos asuntos *Pammer* y *Hotel Alpenhof* (C-585/08 y C-144/09), donde se establecieron los indicios relevantes para considerar que una empresa dirige su actividad al Estado del consumidor.

El TJUE aclaró en esta sentencia qué se entiende por “*actividad dirigida*” en comercio electrónico, estableciendo que la existencia de ciertos elementos en una web (idioma, moneda, envíos internacionales) puede justificar que un empresario se someta a la jurisdicción del Estado del consumidor. En palabras del TJUE:

*“Los siguientes elementos, cuya lista no es exhaustiva, pueden constituir indicios que permiten considerar que la actividad del vendedor está dirigida al Estado miembro del domicilio del consumidor: el **carácter internacional** de la actividad, la **descripción de itinerarios** desde otros Estados miembros al lugar en que está establecido el vendedor, la **utilización de una lengua o de una divisa distintas** de la lengua o la divisa habitualmente empleadas en el Estado miembro en el que está establecido el vendedor, con la posibilidad de reservar y de confirmar la reserva en esa otra lengua, la **mención de números de teléfono con indicación de un prefijo internacional**, los **gastos en un servicio de remisión a páginas web** en Internet, la **utilización de un dominio distinto** y la **referencia a clientela internacional**”<sup>42</sup>.*”

La doctrina ha reforzado este análisis a través de conceptos como el “*viaje virtual*” del consumidor, según el cual es posible reconstruir digitalmente el trayecto lógico y técnico que sigue el usuario desde su Estado hasta el sitio web extranjero, evaluando si el empresario hizo algo más que tener una web accesible<sup>43</sup>.

Junto a estas disputas derivadas del contrato, existen también **conflictos extracontractuales** que emergen en el entorno digital. Entre ellos se encuentran las

---

<sup>41</sup> Reglamento (UE) n.º 1215/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2012, relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil (Bruselas I bis), art. 17. Diario Oficial de la Unión Europea, L 351, 20.12.2012, p. 1–32.

<sup>42</sup> Tribunal de Justicia de la Unión Europea (Gran Sala), sentencia de 7 de diciembre de 2010, asuntos acumulados C-585/08 (*Pammer*) y C-144/09 (*Hotel Alpenhof*), EU:C:2010:740, párr. 93.

<sup>43</sup> HEREDIA CERVANTES, I. (s.f.). *Consumidor pasivo y comercio electrónico internacional a través de páginas web*. p. 88 Proyecto BJU 2000-0268.

infracciones de derechos de propiedad intelectual, la publicidad engañosa, el uso ilegítimo de datos personales o los actos de competencia desleal. Aunque no nacen directamente de una relación contractual, estos conflictos suelen estar estrechamente relacionados con las operaciones de comercio electrónico y plantean retos similares respecto a la determinación de jurisdicción y de la ley aplicable. En efecto, el Reglamento (CE) n.º 864/2007 (Roma II) establece en su artículo 4 que, **a falta de elección expresa, la ley aplicable será la del país donde se produzca el daño**<sup>44</sup>, lo cual cobra especial relevancia en litigios derivados del uso transfronterizo de plataformas digitales.

En muchos casos, los litigios extracontractuales coexisten con reclamaciones contractuales, generando una pluralidad de pretensiones que deben valorarse conjuntamente.

La contratación electrónica también plantea interrogantes sobre la **forma del contrato, su prueba y la equivalencia entre la documentación digital y la escrita**. En este sentido, la Ley Modelo de la CNUDMI sobre Comercio Electrónico, adoptada por numerosos Estados como estándar jurídico internacional, reconoce que **un contrato no pierde validez ni eficacia por haberse celebrado por medios electrónicos**, y afirma que las comunicaciones electrónicas son válidas a efectos jurídicos siempre que su contenido sea accesible para su posterior consulta<sup>45</sup>. Este principio de equivalencia funcional refuerza la seguridad jurídica en las transacciones internacionales a través de Internet.

Por otro lado, la doctrina más autorizada ha señalado que la **internacionalidad de un contrato puede derivar de múltiples factores**:

- la residencia de las partes en distintos Estados,
- el lugar de ejecución de la obligación,
- la moneda utilizada o el impacto económico transnacional.

CARRASCOSA GONZÁLEZ advierte que, en el comercio moderno, y especialmente en entornos digitales, la localización del contrato debe interpretarse desde

---

<sup>44</sup> Reglamento (CE) n.º 864/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de julio de 2007, sobre la ley aplicable a las obligaciones extracontractuales (Roma II), art. 4. DOUE L 199, 31.7.2007.

<sup>45</sup> Ley Modelo sobre Comercio Electrónico con la Guía para su incorporación al derecho interno, artículos 5 y 11. Naciones Unidas. Disponible en: [https://uncitral.un.org/es/texts/ecommerce/modellaw/electronic\\_commerce](https://uncitral.un.org/es/texts/ecommerce/modellaw/electronic_commerce) , consultado el 21/03/2025.

una perspectiva funcional y económica, vinculada al entorno en que realmente se ejecuta o produce efectos jurídicos.<sup>46</sup>.

En adición, las tipologías de conflictos internacionales que surgen en el comercio electrónico exigen una reinterpretación de los principios clásicos del Derecho internacional privado en virtud de la digitalización. Esta adaptación pasa por configurar la flexibilidad que requiere la contratación en línea con las garantías mínimas necesarias para salvaguardar la autonomía de la voluntad y la protección de la parte débil, cuando proceda. La correcta identificación del tipo de conflicto, la naturaleza de las partes implicadas y los elementos de conexión relevantes son aspectos clave para aplicar correctamente el Derecho y garantizar soluciones previsibles, justas y eficaces.

## **2.2 Problemática en la determinación de la jurisdicción competente para conocer de tales situaciones privadas**

El desarrollo del comercio electrónico internacional ha transformado radicalmente los presupuestos clásicos de la jurisdicción civil internacional. El **modelo digital difumina las referencias territoriales que tradicionalmente servían para identificar el foro competente**, dificultando la conexión efectiva entre el conflicto jurídico y una autoridad judicial concreta. Esta complejidad se intensifica en contratos celebrados a través de plataformas digitales, donde las partes pueden estar situadas en distintos Estados sin contacto físico directo y sin una delimitación clara del lugar de perfección del contrato o de cumplimiento de las obligaciones.

Desde el punto de vista procesal, uno de los **principales desafíos** que plantea el entorno digital es la **aplicación de los foros tradicionales** —como el foro del domicilio del demandado o el foro del lugar de cumplimiento— a relaciones jurídicas que se desarrollan en un entorno deslocalizado. El Reglamento (UE) 1215/2012 (Bruselas I bis) establece como **regla general la competencia del tribunal del domicilio del demandado** (art. 4), y **como foro especial, el del lugar de cumplimiento de la**

---

<sup>46</sup> CARRASCOSA GONZÁLEZ, J. (2023). *La ley aplicable a los contratos internacionales en la historia de los conflictos de leyes*. *Cuadernos de Derecho Transnacional*, 15(1), 161–221, p. 176. <https://doi.org/10.20318/cdt.2023.7538> , consultado el 21/03/2025.

**obligación contractual** (art. 7.1), cuya determinación en contratos electrónicos no siempre resulta evidente debido a la virtualidad de las prestaciones<sup>47</sup>.

En el caso de los **contratos entre profesionales (B2B)**, el artículo 25 del Reglamento **permite a las partes pactar** una cláusula atributiva de competencia<sup>48</sup>. En relación con este **foro de sumisión expresa**, la cláusula pactada deberá cumplir dos requisitos: ambos profesionales contratantes deben elegir a un tribunal de un Estado parte; y el segundo requisito, al menos una de las partes debe tener su domicilio en un estado miembros. Como señala ORTEGA GIMÉNEZ, si no se cumpliese ambos requisitos “*no procedería la aplicación de las reglas comprendidas en dicha disposición. Además, el pacto sobre el Tribunal competente se debe celebrar por escrito. Con esa condición, se quiere garantizar que el acuerdo concluido entre los contratantes del Tribunal competente se ha perfeccionado con pleno consentimiento de ambas partes*”<sup>49</sup>.

No obstante, la contratación electrónica introduce **dudas sobre la validez formal de estos acuerdos, especialmente cuando están insertos en condiciones generales no negociadas**. La jurisprudencia del TJUE en el caso El Majdoub (C-322/14) ha precisado que el consentimiento prestado electrónicamente puede ser válido si el sistema permite al contratante almacenar e imprimir la cláusula antes de la conclusión del contrato, garantizando así un registro duradero. En esta sentencia el TJUE reconoció la validez de las cláusulas atributivas de competencia aceptadas electrónicamente si las condiciones contractuales quedan almacenadas en un soporte duradero accesible para el usuario<sup>50</sup>.

Por su parte, **en relaciones B2C**, los artículos 17 a 19 del Reglamento Bruselas I bis ofrecen un **foro protector al consumidor**<sup>51</sup>, permitiéndole litigar en su Estado de

---

<sup>47</sup> Reglamento (UE) n.º 1215/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2012, relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil (Bruselas I bis), arts. 4 y 7.1. *Diario Oficial de la Unión Europea*, L 351, 20.12.2012, pp. 1-32.

<sup>48</sup> Reglamento (UE) n.º 1215/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2012, relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil (Bruselas I bis), art. 25. *Diario Oficial de la Unión Europea*, L 351, 20.12.2012, pp. 1-32.

<sup>49</sup> Alfonso Ortega Giménez, *El contrato inteligente en el Derecho internacional privado*, *Revista Aranzadi Unión Europea*, nº 3, 2021, pp. 41-64.

<sup>50</sup> Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE). (2015). *Sentencia de 21 de mayo de 2015, asunto C-322/14, El Majdoub*, párrs. 23 y 40. EU:C:2015:334.

<sup>51</sup> Reglamento (UE) n.º 1215/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2012, relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil (Bruselas I bis), arts. 17-19. *Diario Oficial de la Unión Europea*, L 351, 20.12.2012, pp. 1-32.

residencia si el empresario ha dirigido su actividad a dicho Estado. Sin embargo, determinar si una actividad está dirigida de forma efectiva no siempre es sencillo. En las sentencias Pammer y Hotel Alpenhof (C-585/08 y C-144/09), el TJUE estableció una **lista de indicios** como el uso del idioma del consumidor, la aceptación de su moneda o referencias a clientela internacional. No obstante, la evaluación de estos factores implica un análisis casuístico que genera incertidumbre procesal en muchos supuestos<sup>52</sup>.

Un **aspecto especialmente problemático en este contexto es la sumisión tácita**, regulada en el artículo 26 del mismo reglamento<sup>53</sup>. Esta se produce cuando el demandado comparece ante un tribunal sin impugnar la competencia. En entornos electrónicos, donde las comunicaciones pueden automatizarse o realizarse a través de formularios sin asistencia legal, esta regla puede comprometer la seguridad jurídica, especialmente para consumidores y microempresas con menor capacidad técnica para identificar foros competentes o reaccionar a tiempo.

La doctrina más reciente ha señalado que estos desafíos evidencian una **falta de adaptación del marco procesal europeo al dinamismo de la contratación digital**. Como apunta REMÓN PEÑALVER, la contratación por internet presenta dos elementos diferenciadores —el “*espacio virtual*” y el “*soporte electrónico*”— que impactan directamente en la eficacia de las reglas tradicionales sobre competencia judicial y obligan a una reinterpretación funcional de los puntos de conexión habituales<sup>54</sup>.

En conclusión, el acceso a la justicia en el comercio electrónico transnacional exige **soluciones procesales que armonicen la flexibilidad tecnológica con las garantías mínimas del proceso civil**. Es necesario reconsiderar la eficacia de los foros tradicionales, clarificar los requisitos técnicos del consentimiento en línea y garantizar la información suficiente a las partes sobre sus derechos jurisdiccionales en plataformas digitales.

---

<sup>52</sup> Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE). (2010). *Sentencia de 7 de diciembre de 2010, asuntos acumulados C-585/08 y C-144/09, Pammer y Hotel Alpenhof*, párrs. 91-93. EU:C: 2010:740.

<sup>53</sup> Reglamento (UE) n.º 1215/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2012, relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil (Bruselas I bis), art. 26. *Diario Oficial de la Unión Europea*, L 351, 20.12.2012, pp. 1–32.

<sup>54</sup> REMÓN PEÑALVER, J. (s.f.). *Reflexión sobre el acceso a la justicia en el comercio electrónico internacional*, pp. 72–73.

## 2.3. Diferencias entre relaciones B2B y B2C

En el comercio electrónico internacional, la distinción entre relaciones contractuales entre profesionales (Business to Business, B2B) y aquellas en las que interviene un consumidor (Business to Consumer, B2C) reviste una importancia fundamental para el Derecho internacional privado. Esta diferenciación incide directamente en la aplicabilidad de normas imperativas, en la validez de cláusulas contractuales predispuestas, y en el grado de intervención jurídica para equilibrar la posición de las partes.

Desde una perspectiva B2B, la contratación electrónica se caracteriza por una **presunción de igualdad entre los sujetos intervinientes**. Ambas partes, al actuar en el ejercicio de su actividad profesional o comercial, se enfrentan bajo parámetros de autonomía negocial y responsabilidad informada. El **principio de autonomía de la voluntad se aplica aquí en su máxima expresión**: la libertad para elegir ley aplicable, tribunal competente o condiciones generales no suele encontrar obstáculos jurídicos relevantes, siempre que se respeten los requisitos formales del consentimiento electrónico, como la posibilidad de guardar las cláusulas en un soporte duradero<sup>55</sup>.

Por el contrario, en las **relaciones B2C se reconoce un desequilibrio estructural entre consumidor y profesional**, que justifica un marco jurídico protectorio. La normativa europea, así como la doctrina más autorizada, identifican la posición del consumidor como jurídicamente vulnerable, lo que ha conducido al diseño de un **sistema de garantías reforzadas**. Estas se manifiestan tanto en la limitación de la autonomía conflictual (art. 6 del Reglamento Roma I)<sup>56</sup> como en la atribución de foros judiciales específicos en favor del consumidor (arts. 17 a 19 del Reglamento Bruselas I bis)<sup>57</sup>.

---

<sup>55</sup> Reglamento (UE) n.º 1215/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2012, relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil (Bruselas I bis), art. 25. *Diario Oficial de la Unión Europea*, L 351, 20 de diciembre de 2012, pp. 1–32.

ALBIEZ DOHRMANN, K. J. (2023). *La incorporación y el consentimiento de la cláusula atributiva de competencia judicial por medios electrónicos en un contrato de adhesión entre empresarios según el Convenio de Lugano II*. *Revista Lex Mercatoria*, 23, pp. 10–12.

<sup>56</sup> Reglamento (CE) n.º 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 2008, sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I), art. 6. *Diario Oficial de la Unión Europea*, L 177, 4 de julio de 2008, pp. 6–16.

<sup>57</sup> Reglamento (UE) n.º 1215/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2012, relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia

A lo anterior se añade que la jurisprudencia del TJUE ha delimitado el ámbito subjetivo del consumidor y exigido, para la activación de sus **foros protectores**, la existencia de un vínculo objetivo entre el empresario y el Estado de residencia del consumidor. Este **criterio de “actividad dirigida”** ha sido **interpretado restrictivamente** para evitar su aplicación automática, y **requiere pruebas** como la aceptación de divisas, el idioma del portal, la posibilidad de envío o la presencia de clientela internacional<sup>58</sup>.

Asimismo, en el plano doctrinal más general, se ha señalado que la protección del consumidor en el contexto digital debe conjugarse con el respeto a su autonomía. Autores como AÑOVEROS TERRADAS o RÜHL han advertido que una **sobreprotección normativa**, si bien justificable en determinados contextos extracomunitarios, podría limitar la libertad individual en escenarios intraeuropeos, planteando **tensiones entre el interés público y la autodeterminación privada**<sup>59</sup>.

En el marco internacional, la **Ley Modelo de la CNUDMI sobre Comercio Electrónico** refuerza esta distinción estructural al establecer principios como el de **equivalencia funcional**, que admite la plena validez de los contratos electrónicos siempre que se garantice el acceso y conservación de la información contractual. Sin embargo, **esta norma no impone automáticamente mecanismos de protección para consumidores**, dejando margen a los Estados para establecer sistemas de salvaguardia adicionales según el tipo de relación jurídica<sup>60</sup>.

En síntesis, mientras las relaciones B2B se articulan en torno a la libertad contractual y la eficiencia del tráfico jurídico, las relaciones B2C se rigen por principios de equidad material y tutela de la parte débil. Esta distinción impone al Derecho internacional privado una doble función: facilitar la operatividad del comercio digital

---

civil y mercantil (Bruselas I bis), arts. 17-19. *Diario Oficial de la Unión Europea*, L 351, 20 de diciembre de 2012.

<sup>58</sup> Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE). (2010). *Sentencia de 7 de diciembre de 2010, asuntos acumulados C-585/08 y C-144/09, Pammer y Hotel Alpenhof*, párrs. 91-93.

<sup>59</sup> AÑOVEROS TERRADAS, M., & RÜHL, G. (2024). *La protección del consumidor en el comercio electrónico internacional*. *Revista Jurídica sobre Derecho del Consumo*, número especial, pp. 140–145.

<sup>60</sup> *Ley Modelo sobre Comercio Electrónico con la Guía para su incorporación al derecho interno*. Naciones Unidas, art. 11. Recuperado de: [https://uncitral.un.org/es/texts/ecommerce/modellaw/electronic\\_commerce](https://uncitral.un.org/es/texts/ecommerce/modellaw/electronic_commerce), consultado el 23/03/2025.

global y garantizar, al mismo tiempo, que estos desequilibrios estructurales no comprometan la justicia contractual en entornos tecnológicos.

## **CAPÍTULO 3. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTERNACIONALES EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO**

### **3.1. Mecanismos tradicionales de solución de litigios**

La resolución de los conflictos surgidos en el ámbito del comercio electrónico internacional, antes de la aparición de mecanismos específicos de resolución alternativa, se ha apoyado en **dos instrumentos tradicionales**: la jurisdicción estatal y el arbitraje comercial internacional. Ambos han debido adaptarse progresivamente a las particularidades de las transacciones electrónicas, sin perder los principios estructurales que los sustentan.

La **vía jurisdiccional tradicional**, basada en el acceso a tribunales estatales, continúa constituyendo el primer cauce disponible para la tutela de los derechos nacidos de contratos electrónicos internacionales. La **aplicación de los foros generales y especiales previstos en los instrumentos de Derecho internacional privado**, como el Reglamento (UE) n.º 1215/2012, **garantiza que las controversias puedan ser sometidas a un juez competente**, incluso cuando la relación contractual se haya establecido íntegramente a través de medios electrónicos.

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea, en la sentencia *eDate Advertising* (C-509/09 y C-161/10), ha confirmado que, en contextos digitales, los criterios tradicionales de competencia, como el lugar de materialización del daño o el domicilio de las partes, deben ser interpretados de modo que aseguren un equilibrio entre la previsibilidad procesal y la efectividad del derecho de acceso a la justicia. El TJUE determinó además que, en casos de vulneración de derechos de la personalidad por contenidos en internet, el afectado puede demandar tanto en el Estado donde esté establecido el emisor como en el Estado donde se materialice el daño<sup>61</sup>.

---

<sup>61</sup> Tribunal de Justicia de la Unión Europea. (2011). *Sentencia de 25 de octubre de 2011, asuntos acumulados C-509/09 y C-161/10, eDate Advertising GmbH y Martinez y otros*, ECLI:EU:C:2011:685, párr. 50-52.

Asimismo, en el comercio electrónico, la eficacia de las **cláusulas atributivas de competencia judicial** firmadas electrónicamente ha sido reafirmada. En particular, el Tribunal de Justicia, en el asunto *El Majdoub* (C-322/14), estableció que el consentimiento de una cláusula de competencia puede quedar válidamente acreditado mediante técnicas como el "clic" sobre un enlace que permita acceder a las condiciones generales de contratación, siempre que **se garantice su almacenamiento en un soporte duradero**<sup>62</sup>. Este criterio ha permitido que las reglas clásicas sobre prórroga de la competencia judicial se mantengan operativas en entornos electrónicos, preservando la seguridad jurídica en los litigios internacionales.

Por otro lado, el **arbitraje comercial internacional** representa un mecanismo especialmente adecuado para resolver litigios derivados del comercio electrónico. La flexibilidad procedimental, la neutralidad del foro y la posibilidad de adaptar los procedimientos a los medios tecnológicos contemporáneos han favorecido su utilización en contratos internacionales celebrados por vía electrónica. La **Ley Modelo de la CNUDMI sobre Arbitraje Comercial Internacional de 1985, reformada en 2006**, establece que los acuerdos de arbitraje no pierden validez por el hecho de haberse celebrado mediante comunicaciones electrónicas<sup>63</sup>, siempre que quede constancia del consentimiento de las partes.

En este sentido, el **consentimiento electrónico para el sometimiento a arbitraje debe cumplir con los principios fundamentales de equivalencia funcional**, de manera que una aceptación realizada mediante medios electrónicos, como el intercambio de correos electrónicos o el acceso a condiciones generales a través de una página web, puede ser considerado suficiente, siempre que se respete la exigencia de un soporte que permita su conservación e identificación<sup>64</sup>.

En definitiva, aunque los instrumentos tradicionales de solución de conflictos fueron concebidos en un contexto analógico, su flexibilidad interpretativa y su progresiva adaptación han permitido su plena aplicación en el comercio electrónico internacional,

---

<sup>62</sup> Tribunal de Justicia de la Unión Europea. (2015). *Sentencia de 21 de mayo de 2015, asunto C-322/14, El Majdoub*, ECLI:EU:C:2015:334, párr. 36-39.

<sup>63</sup> *Ley Modelo sobre Arbitraje Comercial Internacional de 1985, enmendada en 2006*, art. 7.

<sup>64</sup> RIVERA HERNÁNDEZ, P. P., & GARCÍA ZÚÑIGA, C. A. (s.f.). *El comercio electrónico y su regulación en el derecho internacional*, p. 4. Universidad Autónoma de Nuevo León.

garantizando a las partes contratantes una tutela efectiva de sus derechos en el entorno digital.

### **3.2. Métodos alternativos de solución de controversias (ODR y ADR)**

El rápido crecimiento del comercio electrónico internacional ha puesto de manifiesto las limitaciones de los mecanismos tradicionales de resolución de litigios para atender de manera ágil y económica las disputas surgidas entre las partes. La falta de confianza en el acceso efectivo a la justicia transnacional, junto con las diferencias culturales, lingüísticas y regulatorias, ha impulsado la necesidad de mecanismos alternativos de resolución de controversias (ADR) y, en particular, de métodos electrónicos de resolución (ODR) específicamente diseñados para el entorno digital<sup>65</sup>.

Los **métodos ADR tradicionales**, tales como la negociación directa, la mediación y el arbitraje, han sido históricamente empleados para resolver disputas sin recurrir a procesos judiciales largos y costosos. En el contexto del comercio electrónico, **estos mecanismos han adquirido una nueva dimensión**, ya que permiten **soluciones rápidas, flexibles y adaptadas a la naturaleza transfronteriza de las transacciones online**<sup>66</sup>. La mediación, en particular, ha sido promovida como un instrumento esencial para preservar las relaciones comerciales en entornos internacionales, debido a su carácter no adversarial y su capacidad para generar soluciones creativas ajustadas a los intereses de las partes.

En la Unión Europea, el legislador ha apostado de manera decidida por institucionalizar la resolución alternativa en el ámbito del consumo online. **La Directiva 2013/11/UE, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo**, establece un marco general para que los consumidores puedan acceder a procedimientos de ADR que sean imparciales, transparentes, eficaces, rápidos y justos<sup>67</sup>.

---

<sup>65</sup> RIVIERA HERNÁNDEZ, P. P., & GARCÍA ZÚÑIGA, C. A. (s.f.). *El comercio electrónico y su regulación en el derecho internacional*, pp. 4. Universidad Autónoma de Nuevo León.

<sup>66</sup> TAMBUSSI, C. E. (2024). *Jurisdicción en comercio electrónico*, pp. 88. Revista Lex, N.º 33.

<sup>67</sup> Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, arts. 1 y 2 (DOUE L 165/63).

Complementariamente, el Reglamento (UE) 524/2013 sobre **resolución de litigios en línea** (ODR) creó una plataforma digital, accesible en todos los idiomas oficiales de la UE, que facilita la tramitación de reclamaciones de consumo transfronterizas surgidas en contratos celebrados a través de internet<sup>68</sup>.

La **plataforma ODR europea** constituye un ejemplo paradigmático de cómo la tecnología puede ser utilizada no solo para el comercio, sino también para la resolución eficiente de disputas. Esta iniciativa permite que consumidores y empresarios solucionen sus controversias enteramente en línea, evitando la necesidad de litigar ante tribunales extranjeros, con una estructura procedimental simplificada y tiempos de respuesta reducidos.

Más allá del espacio europeo, el ámbito internacional también ha visto esfuerzos relevantes para promover métodos ODR. **La CNUDMI (UNCITRAL)** ha impulsado principios y normas para la resolución de disputas en línea, orientados a asegurar que los mecanismos electrónicos ofrezcan las mismas garantías de equidad, transparencia e independencia que los procedimientos tradicionales<sup>69</sup>. El trabajo de UNCITRAL ha enfatizado la importancia de dotar a los sistemas ODR de mecanismos de verificación de identidad, protección de datos y acceso equitativo para ambas partes, aspectos esenciales en el comercio electrónico internacional.

En síntesis, **los métodos alternativos de resolución de conflictos**, y en particular los procedimientos ODR, constituyen una **respuesta adaptativa y necesaria a los desafíos planteados por el comercio electrónico internacional**. Su consolidación progresiva, tanto en el ámbito europeo como en el internacional, permite vislumbrar un futuro en el que la resolución de disputas sea no solo más accesible, sino también plenamente integrada en los propios flujos digitales de contratación.

---

<sup>68</sup> Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo, arts. 5 y 6 (DOUE L 165/1).

<sup>69</sup> *Technical Notes on Online Dispute Resolution (ODR)*, núms. 4 y 5.

### 3.3. Experiencia de plataformas digitales

El desarrollo del comercio electrónico internacional ha supuesto no solo una transformación en las prácticas contractuales, sino también en la manera en que las disputas son gestionadas y resueltas. En este contexto, **las grandes plataformas digitales han implementado sistemas propios de resolución de conflictos**, configurando mecanismos de resolución alternativa (ADR) y de resolución online de disputas (ODR) que actúan de forma paralela o sustitutiva a los procedimientos judiciales tradicionales.

En el caso de **eBay**, su sistema de resolución de conflictos está articulado a través del denominado *Resolution Center*, que permite a compradores y vendedores resolver directamente sus disputas mediante comunicación electrónica estructurada<sup>70</sup>. Si las partes no llegan a un acuerdo, eBay puede intervenir como mediador, analizar las evidencias aportadas y adoptar una decisión vinculante sobre el resultado del conflicto, incluyendo la restitución de pagos o cancelación de operaciones. Este procedimiento, accesible en múltiples idiomas y automatizado en gran parte, responde a la necesidad de ofrecer soluciones ágiles en un entorno internacional masivo.

Por su parte, **Amazon** dispone de un mecanismo interno de resolución de reclamaciones conocido como *A-to-Z Guarantee Claims*. Este sistema garantiza la protección del comprador en caso de no recepción del producto o de recepción de un producto no conforme con la descripción<sup>71</sup>. Si el vendedor no proporciona una solución adecuada, Amazon puede reembolsar directamente al comprador tras evaluar la reclamación. Este modelo implica una autorregulación reforzada, en la que la plataforma asume funciones propias de una instancia decisoria privada, sin necesidad de intervención judicial o arbitral externa.

**Alibaba**, uno de los principales actores del comercio electrónico en Asia, gestiona las disputas a través de su *Complaint Center*. Los compradores pueden presentar

---

<sup>70</sup> EBAY INC. (s.f.). *Resolving issues – eBay policy*. <https://www.ebay.com/help/policies/member-behavior-policies/resolving-issues-ebay-policy?id=4205> , consultado el 10/05/2025.

<sup>71</sup> AMAZON SERVICES LLC. (s.f.). *Garantía de la A a la Z – Amazon.com Help*. <https://www.amazon.com/gp/help/customer/display.html?nodeId=201889740> , consultado el 10/05/2025.

reclamaciones en caso de incumplimiento contractual, aportando pruebas electrónicas<sup>72</sup>. El sistema ofrece varias fases: negociación directa entre las partes, mediación de Alibaba y, en último término, decisión unilateral de la plataforma basada en las pruebas presentadas. La regulación interna de Alibaba destaca por su enfoque gradualista, que prioriza la solución amistosa antes de la imposición de decisiones.

Desde un punto de vista doctrinal, se ha señalado que estos mecanismos de resolución interna representan una **manifestación de la autorregulación privada en el ámbito del comercio electrónico**, en línea con los principios de efectividad, celeridad y reducción de costes que inspiran el desarrollo del ODR<sup>73</sup>. No obstante, también se advierte sobre los riesgos que plantea la concentración del poder decisorio en manos de las plataformas, especialmente en relación con la transparencia del procedimiento, la imparcialidad y la tutela de los derechos de las partes<sup>74</sup>.

En conclusión, la experiencia de plataformas como eBay, Amazon y Alibaba demuestra que el mercado ha generado soluciones prácticas a los desafíos de la resolución de disputas internacionales en el entorno electrónico. No obstante, la ausencia de control público directo sobre estos mecanismos plantea interrogantes sobre la necesidad de establecer estándares mínimos de equidad y protección procesal en el ámbito global.

### 3.4. Jurisprudencia relevante y casos paradigmáticos

El desarrollo de soluciones jurídicas eficaces para los conflictos derivados del comercio electrónico internacional no puede entenderse sin la aportación de la jurisprudencia, especialmente la del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE). En ausencia de reformas legislativas específicas para las transacciones digitales, ha correspondido a los tribunales interpretar los instrumentos tradicionales del Derecho internacional privado —como los Reglamentos Roma I y Bruselas I bis— a la vista de las nuevas formas de contratación electrónica. Esta función explicativa ha permitido dotar de

---

<sup>72</sup> ALIBABA GROUP. (s.f.). *Dispute & Complaint Policy*. [https://service.alibaba.com/buyer/faq\\_detail/20111493.htm](https://service.alibaba.com/buyer/faq_detail/20111493.htm), consultado el 10/05/2025.

<sup>73</sup> LÓPEZ JIMÉNEZ, D. (2016). ADR y ODR en el comercio electrónico: un análisis desde la incidencia de la autorregulación. *Revista Aranzadi de Derecho y Nuevas Tecnologías*, (42), 115-139, pp. 127.

<sup>74</sup> LÓPEZ JIMÉNEZ, D. (2016). ADR y ODR en el comercio electrónico: un análisis desde la incidencia de la autorregulación. *Revista Aranzadi de Derecho y Nuevas Tecnologías*, (42), 115-139, pp. 128.

seguridad jurídica a las relaciones en línea y proteger eficazmente los intereses de las partes, especialmente los de los consumidores.

Se hace referencia a alguna de las sentencias más relevantes tanto en el ámbito europeo como en el internacional:

**Sentencia del Tribunal de justicia de la Unión Europea, de 7 de diciembre de 2010, asuntos acumulados C-585/08 y C-144/09, Pammer y Hotel Alpenhof**

En primer lugar, uno de los hitos iniciales en este proceso fue la sentencia dictada en los asuntos acumulados *Pammer y Hotel Alpenhof*, en la que el TJUE abordó por primera vez el concepto de “*actividad dirigida*” a efectos del artículo 15 del antiguo Reglamento Bruselas I, ahora artículo 17 del Reglamento 1215/2012. El tribunal sostuvo que un sitio web puede considerarse dirigido a un Estado miembro si existen indicios claros que revelen la intención del empresario de establecer relaciones comerciales con consumidores de dicho país, como el uso de su idioma o moneda, referencias a clientela extranjera, o la oferta de envío internacional. Esta doctrina resultó fundamental para establecer criterios objetivos que permitan aplicar el foro del consumidor en contratos celebrados por vía electrónica<sup>75</sup>.

**Sentencia del Tribunal de justicia de la Unión Europea, de 21 de mayo de 2015, asunto C-322/14, El Majdoub**

En este asunto, el TJUE se pronunció sobre la validez de una cláusula atributiva de competencia incluida en las condiciones generales de un contrato de compraventa, aceptada mediante un clic durante el proceso de compra online. El tribunal concluyó que el consentimiento a dicha cláusula puede considerarse válidamente prestado si el procedimiento técnico permite al usuario almacenar e imprimir las condiciones contractuales en un soporte duradero, lo que cumple con las exigencias del artículo 23 del Reglamento 44/2001 (actual artículo 25 del Reglamento 1215/2012). Esta sentencia

---

<sup>75</sup> Tribunal de justicia de la Unión Europea. (2010). *Sentencia de 7 de diciembre de 2010, asuntos acumulados C-585/08 y C-144/09, Pammer y Hotel Alpenhof*, ECLI:EU:C:2010:740, párrs. 93–94.

supuso un reconocimiento expreso de la equivalencia funcional del consentimiento electrónico en materia de prórroga de jurisdicción<sup>76</sup>.

**Sentencia del Tribunal de justicia de la Unión Europea, de 25 de octubre de 2011, asuntos acumulados C-509/09 y C-161/10, eDate Advertising GmbH y Martinez**

Como aportación complementaria se encuentra en el asunto *eDate Advertising y Martinez*, donde el TJUE interpretó el foro de competencia en materia delictual por daños causados por la publicación de contenidos en internet. El tribunal estableció que, en caso de vulneración de derechos de la personalidad por contenidos online, el demandante puede acudir tanto a los tribunales del Estado donde se ubica el emisor del contenido como a los del lugar donde se produce el perjuicio. Este último suele coincidir con el lugar de residencia de la persona afectada, reforzando así su acceso a la justicia en el entorno digital<sup>77</sup>.

**Sentencia del Tribunal de justicia de la Unión Europea, de 28 de julio de 2016, asunto C-191/15, Verein für Konsumenteninformation v. Amazon EU Sàrl**

En un contexto más reciente, el TJUE abordó en el asunto *Verein für Konsumenteninformation v. Amazon EU* el carácter potencialmente abusivo de una cláusula de elección de ley que sometía el contrato a la normativa luxemburguesa. El tribunal consideró que dicha cláusula puede inducir a error al consumidor si no se le informa adecuadamente de que, conforme al artículo 6.2 del Reglamento Roma I, seguirá gozando de la protección que le otorga su propio Derecho nacional imperativo. Esta decisión refuerza el principio de transparencia en la contratación electrónica transfronteriza y reafirma el carácter inderogable de las normas protectoras del consumidor cuando el empresario dirige su actividad a su país de residencia<sup>78</sup>.

---

<sup>76</sup> Tribunal de justicia de la Unión Europea. (2015). *Sentencia de 21 de mayo de 2015, asunto C-322/14, El Majdoub*, ECLI:EU:C:2015:334, párrs. 31–34.

<sup>77</sup> Tribunal de justicia de la Unión Europea. (2011). *Sentencia de 25 de octubre de 2011, asuntos acumulados C-509/09 y C-161/10, eDate Advertising GmbH y Martinez*, ECLI:EU:C:2011:685, párr. 48.

<sup>78</sup> Tribunal de justicia de la Unión Europea. (2016). *Sentencia de 28 de julio de 2016, asunto C-191/15, Verein für Konsumenteninformation v. Amazon EU Sàrl*, ECLI:EU:C:2016:612, párrs. 66–71.

**Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 24 de noviembre de 2022, asunto C-358/21, *Tilman SA v. Unilever Supply Chain Company AG***

La más reciente aportación jurisprudencial en materia de consentimiento y transparencia en contratos electrónicos internacionales se produjo en la sentencia *Tilman SA v. Unilever Supply Chain Company AG* (C-358/21), donde el TJUE abordó nuevamente las condiciones de validez de las cláusulas atributivas de competencia insertas en condiciones generales no firmadas expresamente por el usuario. El Tribunal declaró que una cláusula de este tipo puede considerarse válida si la parte afectada tuvo la posibilidad efectiva de consultar, descargar e imprimir dichas condiciones antes de la celebración del contrato, incluso sin haber marcado una casilla específica de aceptación<sup>79</sup>. Esta decisión supone una evolución natural de la doctrina sentada en *El Majdoub*, y refuerza la necesidad de garantizar la transparencia, la previsibilidad y la registrabilidad del consentimiento prestado electrónicamente en las relaciones contractuales transfronterizas.



**Sentencia del Tribunal de distrito de los Estados Unidos (W.D. Pennsylvania). (1997). *Zippo Manufacturing Co. v. Zippo Dot Com, Inc***

Fuera del ámbito europeo, la jurisprudencia estadounidense ha ofrecido también criterios valiosos, en particular a través del célebre caso *Zippo Manufacturing Co. v. Zippo Dot Com, Inc.*. En esta sentencia, el tribunal federal estadounidense propuso un test de interactividad para determinar la jurisdicción sobre sitios web: cuanto más activa sea la interacción entre el sitio y los usuarios del foro (por ejemplo, a través de contratos celebrados o servicios pagados en línea), mayor será la probabilidad de que los tribunales del Estado receptor puedan declararse competentes. Esta doctrina ha influido incluso en el razonamiento de tribunales europeos al analizar la territorialidad en el entorno digital<sup>80</sup>.

---

<sup>79</sup> Tribunal de Justicia de la Unión Europea. (2022). Sentencia de 24 de noviembre de 2022, *Tilman SA v. Unilever Supply Chain Company AG* (asunto C-358/21). ECLI:EU:C: 2022:923, párr. 62.

<sup>80</sup> Tribunal de distrito de los Estados Unidos (W.D. Pennsylvania). (1997). *Zippo Manufacturing Co. v. Zippo Dot Com, Inc.*, 952 F. Supp. 1119, pp. 1124–1126.

En conjunto, estas resoluciones jurisprudenciales no solo han llenado los vacíos del marco normativo, sino que han contribuido decisivamente a adaptar el Derecho internacional privado a las exigencias del comercio electrónico. A través de ellas, se han perfilado los límites del consentimiento electrónico, se ha definido el alcance del foro del consumidor, y se ha reforzado el control judicial sobre las cláusulas predispuestas en contratos digitales transfronterizos.



## CONCLUSIONES

Con la realización de este estudio y de acuerdo con los objetivos inicialmente propuestos, puede concluirse lo siguiente:

**Primero:** El comercio electrónico internacional ha revolucionado las relaciones contractuales tradicionales, generando una **contratación transfronteriza desmaterializada y deslocalizada** que plantea importantes retos al Derecho internacional privado. La dispersión territorial de los elementos de conexión **dificulta la aplicación automática de los criterios clásicos de vinculación**, como el lugar de celebración del contrato o el lugar de cumplimiento de la prestación.

La desmaterialización y automatización de las relaciones contractuales, así como la intervención de plataformas digitales como Amazon, eBay o Alibaba, han complicado la identificación del contratante real y del lugar de ejecución de las obligaciones, lo que ha llevado a reinterpretar los tradicionales criterios de localización del Derecho internacional privado. A lo anterior se une que, posteriormente a la compra, aparecen problemas relativos a que la mercancía no ha llegado a su destino, los desperfectos, o que sus características no coinciden con lo descrito en la red, las devoluciones o reembolsos, por lo que, se debería plantear que el consumidor dispusiera de un periodo de valoración una vez recibido el producto.

**Segundo:** La normativa española y europea, especialmente la Ley 34/2002, el Reglamento Roma I y el Reglamento Bruselas I bis, han ofrecido una **respuesta coordinada para garantizar la seguridad jurídica en las relaciones transfronterizas**, al tiempo que han **reforzado la protección del consumidor**. La autonomía de la voluntad sigue siendo el principio que rige, aunque limitada en las relaciones B2C para preservar los derechos del consumidor conforme al artículo 6 del Reglamento Roma I.

En relación con la sumisión tácita en entornos electrónicos se propone que se regule la ampliación de la información de los foros competentes para consumidores y microempresas para que no se vea comprometida la seguridad jurídica. En definitiva, ante la dudosa eficacia de los foros tradicionales, se debe clarificar los requisitos técnicos del consentimiento en línea y garantizar la información suficiente a las partes sobre sus derechos jurisdiccionales en plataformas digitales.

No obstante, la falta de una normativa internacional plenamente armonizada para la contratación electrónica sigue siendo una de las asignaturas pendientes del Derecho internacional privado. La Ley Modelo de la CNUDMI de 1996 ha sido un referente mundial, pero su grado de implementación y su capacidad de adaptación al entorno digital actual es aún insuficiente.

**Tercero:** La distinción entre relaciones B2B y B2C resulta esencial en el comercio electrónico internacional. Mientras que en las relaciones B2B predomina la autonomía contractual, en las B2C se aplica un modelo tutelar, donde el empresario no puede privar al consumidor de las normas imperativas de su país de residencia si ha dirigido su actividad a dicho Estado.

**Cuarto:** La jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha clarificado aspectos fundamentales como el concepto de "*actividad dirigida*" (asuntos Pammer y Hotel Alpenhof, C-585/08 y C-144/09), la **validez de las cláusulas atributivas de competencia aceptadas electrónicamente** (asunto El Majdoub, C-322/14) y la necesidad de garantizar la **registrabilidad y transparencia de las condiciones generales online** (asunto Tilman SA v. Unilever, C-358/21).

**Quinto:** El **arbitraje internacional y las plataformas de resolución alternativa de litigios** (ADR y ODR), impulsadas por la Directiva 2013/11/UE y el Reglamento (UE) 524/2013, ofrecen **vías efectivas** para resolver disputas en el comercio electrónico, al margen de los procedimientos judiciales clásicos, contribuyendo así a la descongestión de los órganos jurisdiccionales y a la satisfacción rápida de las partes. Así, dada la relevancia que tiene el comercio electrónico para la economía mundial, los Estados deberían intervenir a fin de que se ofrezcan unos mecanismos para resolver las controversias que sean rápidos, justos, transparentes y accesibles, recurriendo a estos mecanismos extrajudiciales. Por tanto, se debe potenciar la creación de normas flexibles aplicables a los entornos digitales internacionales, enmarcadas en lo que se conoce como ***lex informática o lex mercatoria digital***, sustentadas en códigos de conducta, estándares técnicos y normas de *soft law*.

La experiencia de las grandes plataformas digitales, que han desarrollado sus propios sistemas internos de resolución de disputas, demuestra la **eficacia de los mecanismos privados**. Sin embargo, esta autorregulación plantea retos en términos de

transparencia, independencia y tutela de los derechos de las partes, que deben ser objeto de mayor control y regulación.

**Sexto:** Se hace necesario seguir avanzando hacia una mayor uniformidad normativa internacional, reforzando la coordinación entre jurisdicción y ley aplicable, garantizando la protección del consumidor y dotando de mayor seguridad jurídica a las transacciones internacionales, todo ello sin perder de vista la realidad cambiante del comercio digital globalizado.



## NORMATIVA CITADA

- Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo. *Diario Oficial de la Unión Europea*, L 165, 18.6.2013, pp. 63–79.
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSI). (2002). *Boletín Oficial del Estado*, núm. 166, 12 de julio de 2002. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2002-13758>
- Ley modelo de la CNUDMI sobre comercio electrónico. (1996). Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional. [https://uncitral.un.org/es/texts/ecommerce/modellaw/electronic\\_commerce](https://uncitral.un.org/es/texts/ecommerce/modellaw/electronic_commerce)
- Reglamento (CE) n.º 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 2008, sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I). (2008). *Diario Oficial de la Unión Europea*, L 177, 6–16. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A32008R0593>
- Reglamento (UE) n.º 1215/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2012, relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil (Bruselas I bis). (2012). *Diario Oficial de la Unión Europea*, L 351, 1–32. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A32012R1215>
- Reglamento (UE) 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo. (2013). *Diario Oficial de la Unión Europea*, L 165, 1–12. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A32013R0524>

## JURISPRUDENCIA CITADA

- Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE). (2010). Sentencia de 7 de diciembre de 2010, asuntos acumulados C-585/08 y C-144/09 (Pammer y Hotel Alpenhof). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A62008CJ0585>

- Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE). (2015). Sentencia de 14 de enero de 2015, asunto C-322/14 (El Majdoub). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A62014CJ0322>
- Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE). (2016). Sentencia de 28 de julio de 2016, asunto C-191/15 (Verein für Konsumenteninformation v. Amazon EU Sàrl). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A62015CJ0191>
- Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE). (2022). Sentencia de 24 de noviembre de 2022, asunto C-358/21 (Tilman SA v. Unilever Supply Chain Company AG). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A62021CJ0358>
- United States District Court, W.D. Pennsylvania. (1997). *Zippo Manufacturing Co. v. Zippo Dot Com, Inc.*, 952 F. Supp. 1119. <https://law.justia.com/cases/federal/district-courts/FSupp/952/1119/1432344/>

## BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- **ALBIEZ DOHRMANN, K. J.** (2023). La incorporación y el consentimiento de la cláusula atributiva de competencia judicial por medios electrónicos en un contrato de adhesión entre empresarios según el Convenio de Lugano II. *Revista Lex Mercatoria*, 23, 1–14. <https://revistas.innovacionumh.es/index.php/lexmercatoria/article/view/2037>
- **AÑOVEROS TERRADAS, B.** (2024). El dilema del consumidor europeo: “Paternalismo excesivo” o autonomía individual. *Cuadernos de Derecho Transnacional*, 16(2), 88–100. <https://doi.org/10.20318/cdt.2024.8902>
- **CASTELLANOS RUIZ, E.** (2009). Las normas de Derecho internacional privado sobre consumidores en la Ley 34/2002 de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. *Cuadernos de Derecho Transnacional*, 1(2), 134–159.
- **DREYZIN DE KLOR, A.** (2005). Derecho aplicable al comercio electrónico. *Revista Sequência*, (50), 273–299.

- **ESTEBAN DE LA ROSA, F.** (2021). La economía colaborativa y la contratación a través de plataformas digitales. En P. Jiménez Blanco & Á. Espiniella (Dir.), *Nuevos escenarios del Derecho internacional privado de la contratación* (pp. 409–419). Tirant lo Blanch.
- **HEREDIA CERVANTES, I.** (2000). Consumidor pasivo y comercio electrónico internacional a través de páginas web. Universidad Autónoma de Madrid.
- **LARA AGUADO, Á.** (2016). Formación del contrato electrónico. En S. Sánchez Lorenzo (Ed.), *Derecho contractual comparado. Una perspectiva europea y transnacional* (3.<sup>a</sup> ed., tomo I, pp. 867–931). Civitas Thomson Reuters.
- **MANKOWSKI, P.** (2015). Kommentar Artikel 25. En T. Rauscher (Ed.), *Europäisches Zivilprozes- und Kollisionsrecht EuZPR/EuIPR* (pp. 690–821). Otto Schmidt KG.
- **MICHINEL ÁLVAREZ, M. Á.** (2023). El TJUE y el Derecho internacional privado ante la digitalización de bienes y servicios. *Cuadernos de Derecho Transnacional*, 15(1), 573–609. <https://doi.org/10.20318/cdt.2023.7554>
- **ORTEGA GIMÉNEZ, A.** (2021). El contrato inteligente en el Derecho internacional privado. *Revista Aranzadi Unión Europea*, (3), 41–64. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8336192>
- **PAGADOR LÓPEZ, J.** (1999). *Condiciones generales y cláusulas predispuestas* (pról. Font Galán, J. I.). Marcial Pons.
- **RIVERA HERNÁNDEZ, P. P., & GARCÍA ZÚÑIGA, C. A.** (2021). El comercio electrónico y su regulación en el Derecho internacional. Universidad Autónoma de Nuevo León.
- **SÁNCHEZ LORENZO, S.** (2018). El principio de coherencia en el Derecho internacional privado europeo. *REDI*, 70(2), 17–47.
- **SÁNCHEZ LORENZO, S.** (2021). Click-Wrap International Contracts. En F. Esteban De La Rosa et al. (Eds.), *Justice, trade, security and individual freedoms in the digital society* (pp. 249–283). Thomson Reuters Aranzadi.
- **SILVA-RUIZ, P. F.** (2015). La contratación electrónica y el Derecho internacional privado. *Anuario Iberoamericano de Derecho Notarial*, Segunda Época, (4-5), 222–225.
- **TAMBUSSI, C. E.** (2024). Jurisdicción en comercio electrónico. *Revista Lex*, 22(33), 87–97. <https://doi.org/10.21503/lex.v22i33.2641>