



Universitat Autònoma de Barcelona

# Las cláusulas de sumisión y de ley aplicable en las condiciones generales en Internet

---

Trabajo de fin de grado  
Facultad de Derecho  
2017-2018

**Autora: Erika Tribaldos García**

Directora: Blanca Vilà Costa

Fecha de entrega: Mayo 2018

*A mi hermana,  
por ser mi referente en la vida  
y apoyo incondicional.*

## Sumario

Abreviaturas .....	4
Resumen .....	5
Parte I .....	6
Metodología y ámbito de estudio .....	6
Capítulo 1. Marco normativo .....	11
Capítulo 2. Condiciones generales y su aceptación .....	16
2.1 Condiciones generales.....	16
2.2 La aceptación de las condiciones generales .....	21
Parte II.....	25
Capítulo 3. Cláusulas de sumisión a jurisdicción y a ley aplicable en Internet.....	25
3.1 Autonomía de la voluntad: Reglamentos 1215/2012, Roma I y Roma II. ....	25
3.2 Carácter abusivo de las cláusulas de sumisión y de ley aplicable .....	29
3.3 Control judicial de las cláusulas abusivas .....	34
Capítulo 4. Pronunciamientos judiciales sobre cláusulas de sumisión y de ley aplicable.....	38
Conclusiones .....	46
Bibliografía .....	50
Libros y textos.....	50
Recursos en línea.....	51
Jurisprudencia .....	52

Anexos.

I. Condiciones Generales Ryanair.

II. Condiciones Generales Amazon.

III. Condiciones Generales Facebook.

IV. Condiciones Generales Facebook. Modificación.

## **Abreviaturas**

AN	Audiencia Nacional.
AP	Audiencia Provincial.
CC	Código Civil.
CE	Constitución Española.
LCGC	Ley sobre Condiciones Generales de la Contratación.
LEC	Ley de Enjuiciamiento Civil.
LGDCU	Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios
LOPJ	Ley Orgánica del Poder Judicial.
SAP	Sentencia de la Audiencia Provincial
STJUE	Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea.
STS	Sentencia del Tribunal Supremo
TJUE	Tribunal de Justicia de la Unión Europea.
TS	Tribunal Supremo

## Resumen

Resumen. Los términos y condiciones generales en Internet contienen cláusulas que regulan la relación entre el usuario y la plataforma. La problemática que gira en torno a ello es que el usuario, por lo general, acepta el contenido de las condiciones sin haberlo leído de forma previa. Algunas de las cláusulas insertas en las condiciones generales pueden ser abusivas, y, éste es el mayor riesgo que corre el usuario al aceptarlas ya que se puede ver vinculado a unas cláusulas que limitan su protección como usuario. Se ha desarrollado un derecho de condiciones generales tanto a nivel europeo como en nuestro derecho interno con un objetivo común que es proteger al usuario de las cláusulas abusivas. En éste trabajo se estudiarán las consecuencias legales de la aceptación de unas cláusulas concretas insertas en las condiciones generales en Internet: las cláusulas de sumisión a jurisdicción y a ley aplicable.

Palabras clave. Condiciones generales, cláusulas abusivas, cláusulas de sumisión, cláusulas de ley aplicable, aceptación, consumidor, usuario, contrato.

Abstract: The terms and conditions on the Internet contain clauses that regulate the relationship between the user and the web platform. The problem that revolves around it is that the user in general accepts the content of the conditions without having read it in advance. Some of the clauses inserted in the terms and conditions can be abusive, and, this is the greatest risk that the user runs when accepting them since it can be linked to terms that limit their protection as a user. A law of general conditions has been developed at the European legal system and in our national legal system, with a common objective that is to protect the user from unfair contract terms. In this project we will study the legal consequences of the acceptance of specific terms inserted in the general conditions on the Internet: the jurisdiction and applicable law clauses.

Key words: Terms and conditions, unfair contract terms, the jurisdiction and applicable law clauses, acceptance, consumer, user, contract.

## Parte I

### Metodología y ámbito de estudio

Los contratos celebrados en Internet constituyen un fenómeno en plena expansión alterando el modo tradicional de contratación.

La red se ha convertido en un nuevo escaparate para el comercio internacional, realizándose así cientos de miles de transacciones diarias de carácter internacional. Por otro lado, las redes sociales nacidas como nueva forma de interacción social así como recursos en línea destinados a la búsqueda de información y demás servicios en Internet, han llegado a insertarse en nuestro día a día hasta el punto que el usuario llega a anteponer la “necesidad” de estar presente en la red y hacer uso de la misma, a los costes que ello le puede derivar.

Y, no hablamos de costes económicos, que también, sino de unas consecuencias, en esencia legales, fruto de la falta de concepción que se tiene de estar realmente inmersos en un negocio jurídico, ya que por lo general el usuario no es consciente de que a través de la aceptación de las condiciones generales, está suscribiendo un contrato y que, como tal, deberá cumplir los términos en él contenidos y aceptados.

“He leído y acepto los términos y condiciones de uso” es una frase comúnmente conocida por los usuarios de Internet, sin embargo, afirmar que realmente se han leído y aceptado las condiciones en base a su contenido, podría ser una de las mayores mentiras de internet<sup>1</sup>. Han surgido plataformas como Terms of Service, Didn't Read destinadas a hacer entender al usuario el contenido de las condiciones generales. *“Las condiciones de uso son a veces demasiado largas para leer, pero es importante entender que hay en ellas, tus derechos online se basan en ellas.”* Así se presenta esta página web que contiene los términos y condiciones de diferentes plataformas y los analiza con el fin de comunicar al usuario el contenido de las mismas y si pueden causar o no un grave perjuicio al usuario aceptarlas.

El uso de la red no está exento de derechos y obligaciones. Todo aquél que quiere crear una página web, debe saber que tendrá que elaborar un aviso legal, así como los términos y condiciones de uso. A través de este documento, se regulan las condiciones

---

<sup>1</sup> <https://tosdr.org/>, Terms of Service, Didn't Read.

en las que el usuario navega y hace uso del sitio web. Se recoge en el mismo todos los derechos y obligaciones, así como las responsabilidades de ambas partes que quedan sometidas a éste texto no solo durante el transcurso del uso de la plataforma, sino también en un momento posterior, ya que el incumplimiento de alguna de las condiciones puede llevar a las partes a verse enfrentadas a una posible reclamación judicial. En el caso de plataformas web destinadas a la compra venta, encontraremos además de las condiciones generales de uso y el aviso legal, las condiciones generales de venta. Estas condiciones a diferencia de las de uso, regularán la forma de realización de los pedidos, solicitud de compra, así como todos los derechos y obligaciones de las partes en la compraventa.

Las condiciones generales vinculan a las partes estableciendo una relación jurídica entre ambas, dotando al uso de la plataforma web de seguridad jurídica. Sin embargo, ésta seguridad jurídica puede ponerse en duda cuando las cláusulas que se insertan perjudican al consumidor en vez de protegerlo jurídicamente.

Para proteger el contenido de las condiciones y la aceptación de las mismas se ha creado un derecho de condiciones generales compuesto en esencia por regulaciones muy diversas dedicadas a la protección del consumidor frente posibles cláusulas abusivas en el marco de la contratación.

El carácter global de Internet, en el marco de las condiciones generales, ha tenido como consecuencia que el proveedor de sitios web<sup>2</sup> establezca unos términos y condiciones aplicables a todos los usuarios indistintamente del país desde el cual se esté haciendo uso del servicio prestado.

El requisito indispensable de aceptación de las condiciones generales, ya sea de forma expresa o tácita, para poder hacer uso de la plataforma, fomenta que el usuario dé “*clic*” al botón de aceptar sin haber leído de forma previa el contenido. El hecho es que se ha convertido en algo habitual aceptar sin leer, y se podría valorar la idea de que las condiciones generales están diseñadas para ello.

---

<sup>2</sup> Cabe mencionar de la figura del prestador de servicios de la información, en la medida que dentro de tales servicios están incluidos “los de mera transmisión de información, provisión de memoria cache, alojamiento de datos y el ofrecimiento de instrumentos de búsqueda, acceso y recopilación de datos.” Estos servicios los ofrecen “los proveedores de acceso a Internet, los portales, los motores de búsqueda cualquier otro sujeto que disponga de un sitio en Internet, siendo lo habitual que no desempeñen una sola de estas actividades, sino varias, incluido el comercio electrónico”. Información extraída de: FERNÁNDEZ PÉREZ, NURIA. *El nuevo régimen de la contratación a distancia con consumidores. Especial referencia a la relativa a Servicios financieros*. 1ª ed. Madrid: La Ley, 2009. P.201-203.

Uno de los principales problemas en torno a las condiciones generales en Internet, es el difícil acceso a las mismas así como su difícil comprensión. La mayoría de las plataformas “recogen condiciones de uso confusas, con redacciones frecuentemente extensas, de difícil comprensión y que habitualmente son alojadas en lugares del sitio web de difícil acceso para el usuario, pudiendo afirmar que el número de usuarios que se leen las condiciones detenidamente y las comprenden no es alto.”<sup>3</sup>

No siempre encontraremos que las páginas web y plataformas online nos derivan a una pantalla en la que se nos informa del deber de leer y aceptar las condiciones, sino que hay páginas que ofrecen el servicio directamente, sin tener que aceptarlas, pero esto no quiere decir que no tengan condiciones generales, sino que las mismas se suelen situar en la parte inferior de la página y te advierten que al usar ese sitio web, se entiende que, tu como usuario, aceptas de forma tácita sus términos de uso. Entran aquí en juego los términos “*clickwrap*” y “*browsewrap agreements*” que se desarrollarán más adelante.

Esta tendencia de aceptar sin una lectura previa del contenido, pone de manifiesto la falta de concepción del usuario de estar dentro del marco de un contrato y por tanto, sometido a ciertas consecuencias legales que pueden derivarse de esa aceptación. En efecto, en el momento en el que el usuario acepta las condiciones de uso asume que éstas regirán, en principio, toda su relación jurídica con la plataforma, y, desde el momento en el que el usuario acepta las condiciones generales se convierten en un contrato al que quedan sometidas las partes.

El valor legal de las condiciones generales se basa por tanto en la aceptación de las mismas, a pesar del hecho de que el usuario no las haya leído. Cabe por tanto cuestionarse si la aceptación que realiza el usuario se basa en el conocimiento pleno del contenido de las condiciones, o, si la aceptación es un mero trámite por el que pasa el usuario sin ser consciente de las consecuencias a las que lleva la aceptación.

Al ser consumidora de Internet y de varios servicios que el mismo ofrece, me di cuenta de lo verdaderamente expuestos que estamos en la red. El riesgo de aceptar las condiciones sin conocer el contenido es mucho mayor del que el usuario cree. Cabe mencionar en este punto que dentro del marco de las condiciones generales, tenemos

---

<sup>3</sup> AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS. Estudio sobre la privacidad de los datos personales y la seguridad de la información en las redes sociales online. Instituto Nacional de Tecnologías de la comunicación. P.129.

también la política de datos, que aunque no sea objeto explícito de este trabajo, puede generar una gran controversia su aceptación ya que podríamos estar aceptando cláusulas abusivas que pongan en riesgo nuestros datos personales. En ésta política de datos se contiene el tipo de información que se recopila, cómo se utiliza y cómo se comparte. La falta de conocimiento sobre el contenido de la misma y su aceptación, lleva a que grandes plataformas de la red lleguen a sean propietarias del contenido que se comparte así como de los datos que en ellas se insertan.

Compartimos pues nuestros datos sin saber que se hace realmente con ellos, aceptamos “cookies”<sup>4</sup>, y, aceptamos las condiciones generales como si conociéramos el contenido y el alcance de las mismas.

En el presente trabajo me centraré en una consecuencia legal concreta a la que puede llevar la aceptación de las condiciones generales, hablaré de las cláusulas de sumisión a jurisdicción y a ley aplicable insertas en las condiciones generales.

Muchas son las plataformas que utilizan este tipo de condiciones con una finalidad muy clara: que en beneficio del empresario se litigue ante los tribunales del país donde tenga la sede y se aplique el derecho del mismo. Esto es, tal y como hemos hecho referencia antes, debido al carácter internacional de internet y a la conexión con distintos países, ya que a través de internet se presta servicio a todo del mundo y, de esta forma se consigue centralizar las reclamaciones judiciales.

Cuando las cláusulas de sumisión a un foro determinado y a una ley aplicable juegan en favor del empresario, nos lleva a tener que analizarlas detenidamente en el momento que surgen conflictos que llevan a la aplicación de las mismas. El consumidor/usuario podría encontrarse en una situación de desventaja al tener que litigar ante tribunales distintos del país donde tenga su domicilio así como que le sea aplicable un derecho extranjero. El desequilibrio de las partes ante la aplicación de éstas cláusulas, puede llevar a que sean consideradas abusivas.

Pero, no todas las cláusulas de sumisión tendrán un carácter abusivo aun yendo a favor del empresario, ya que todo dependerá de unos requisitos que analizaremos y del redactado de las mismas en el sentido de que, es muy diferente establecer unos

---

<sup>4</sup> Son archivos que almacenan información sobre la navegación en un sitio web concreto para personalizar el uso que hagas del mismo.

tribunales concretos matizando que no serán exclusivos, hecho que da libertad al consumidor, a dar como único foro o ley aplicable válidos los de un país concreto sin dar margen de elección.

La libertad contractual en la aceptación de las condiciones generales es ciertamente cuestionable, ya que por lo general el usuario no las lee y no forma parte de su redactado. En la mayoría de los casos, esto sucede cuando las cláusulas han sido preestablecidas y redactadas de forma unilateral por quién ofrece el servicio.

El objeto de estudio de este trabajo se basará en analizar las consecuencias legales de la aceptación de cláusulas de sumisión y de ley aplicable. Hablaremos de la regulación de las condiciones generales, y en concreto, de las cláusulas de sumisión y de ley aplicable insertas en ellas, y, su posible calificación como abusivas. Se pretende poder determinar si el mero hecho de aceptar las condiciones generales es suficiente como para que quede vinculado el usuario a ellas independientemente de cómo sea su contenido.

## Capítulo 1. Marco normativo

Disponemos de una serie de normas con distintos ámbitos de aplicación para las condiciones generales en internet y para las cláusulas que en ellas se contienen, así como la regulación del carácter abusivo de las mismas. Analizaremos el marco normativo a nivel comunitario, así como la transposición del mismo a nivel interno. También, será necesaria la mención de las normas relacionadas con el comercio electrónico y la sociedad de la información, que nos darán una perspectiva más global sobre el carácter y la relevancia de Internet, y de la protección del usuario.

El marco normativo de las condiciones generales ha sido susceptible de varias modificaciones como consecuencia de las políticas europeas dirigidas a proteger al consumidor. A su vez, los pronunciamientos judiciales sobre la materia han influido en los cambios normativos.

La Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores, se centra en eliminar las cláusulas abusivas, protegiendo así al ciudadano en su papel como consumidor/usuario que adquiere bienes y servicios por parte de un empresario.<sup>5</sup>

La finalidad de la Directiva es proteger al consumidor frente cláusulas y condiciones abusivas. Tiene una peculiaridad y es que “establece un vínculo entre la protección del consumidor y el mercado interior. Se aplica a todos los términos contenidos en los contratos con consumidores que no han sido negociados individualmente”<sup>6</sup>. Fija unos criterios de apreciación sobre el carácter abusivo de las cláusulas, recogiendo en su Anexo un listado de cláusulas con carácter indicativo, ésta lista queda sin embargo sometida a la posibilidad de que las legislaciones nacionales añadan o reformulen su contenido.

---

<sup>5</sup> En este sentido, disponemos también del Reglamento (CE) No 2006/2004 Del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de octubre de 2004 sobre la cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación de protección de los consumidores («Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores»). El objetivo de éste reglamento es establecer las condiciones en las que las autoridades competentes de los Estados miembros designadas como encargadas de la aplicación de la legislación protectora de los intereses de los consumidores deberán cooperar entre ellas y con la Comisión para garantizar el cumplimiento de dicha legislación y el buen funcionamiento del mercado interior, y para mejorar la protección de los intereses económicos de los consumidores.

<sup>6</sup> NEBBIA, PAOLISA. *Unfair Contract Terms in European Law. A study in Comparative and EC Law*. Oxford and Portland, Oregon: Hart Publishing, 2007. P.3.

La Directiva 93/13 surge “ante la necesidad de unificar la notable disparidad existente en las legislaciones nacionales de los Estados miembros de la Unión Europea que regulan las cláusulas abusivas”<sup>7</sup>, así lo explica en su considerando segundo cuando dice que “*las legislaciones de los Estados miembros relativas a las cláusulas de los contratos celebrados entre, por una parte, el vendedor de bienes o el prestador de servicios y, por otra, el comprador son muy dispares, lo cual da lugar a que los mercados nacionales de venta de bienes y prestación de servicios a los consumidores difieran entre sí y a que puedan producirse distorsiones de la competencia entre los vendedores y los prestadores de servicios*”.

La Directiva enfatiza mucho el hecho de que se coordine la regulación europea con la de los estados miembros, de tal forma que se consigan unas normas homogéneas de protección al consumidor. Se recoge en la misma una política de mínimos, en el sentido de que da libertad a los estados para que amplíen la protección sin contravenir lo dispuesto en ella. Pretende así que los órganos judiciales, así como las autoridades administrativas pongan fin al uso de las cláusulas abusivas.

En nuestro marco normativo interno, disponemos de la Ley 7/1998<sup>8</sup> sobre condiciones generales en la contratación que tiene por objeto la transposición de la Directiva 93/13 y la regulación de las condiciones generales de la contratación<sup>9</sup>.

Tal y como se recoge en el preámbulo de la misma, con ésta ley se “*pretende proteger los legítimos intereses de los consumidores y usuarios, pero también de cualquiera que contrate con una persona que utilice condiciones generales en su actividad contractual, así como distinguir lo que son cláusulas abusivas de lo que son condiciones generales de la contratación.*” Acudiremos también a ésta ley para definir más adelante lo que entendemos por condiciones generales ya que en ella se contienen los requisitos para que una cláusula sea considerada condición general. La misma ley establece que su ámbito de aplicación no son solo los “*contratos sometidos a la legislación española sino también aquellos contratos en los que, aun siendo sometidos a la legislación*

---

<sup>7</sup> SERRA RODRÍGUEZ, ADELA. Cláusulas abusivas en la contratación. En especial, las cláusulas limitativas de responsabilidad. 2ª ed. Navarra: Aranzadi, 2002. P.83.

<sup>8</sup> Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación.

<sup>9</sup> También. la LCGC a través de su disposición adicional primera, modifica el marco jurídico preexistente de protección al consumidor, constituido por la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

*extranjera, la adhesión se ha realizado en España por quien tiene en su territorio la residencia o domicilio.”*

La ley crea también un Registro de Condiciones Generales de la Contratación<sup>10</sup> en base a lo previsto en el artículo 7 de la Directiva 93/13 en el que se permite a los Estados adoptar las medidas administrativas necesarias para evitar que se utilicen cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores. En su exposición de motivos, la Ley 7/1998 explica que el “*carácter eminentemente jurídico de este Registro deriva de los efectos “erga omnes” que la inscripción va a atribuir a la declaración judicial de nulidad, los efectos prejudiciales que van a producir los asientos relativos a sentencias firmes en otros procedimientos referentes a cláusulas idénticas.*” Se protege con éste registro al consumidor frente cláusulas abusivas evitando que las mismas sean incluidas en contratos celebrados con consumidores.

El artículo 51 de la Constitución Española<sup>11</sup>, recoge un mandato a los poderes públicos para garantizar “*la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.*” Con el fin de dar cumplimiento a éste mandato constitucional, se aprobó la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, cuya finalidad es “*dotar a los consumidores y usuarios de un instrumento legal de protección y defensa*”<sup>12</sup>. Con la llegada de la Directiva 2011/83/UE<sup>13</sup>, se aprobó en nuestro ordenamiento la Ley 3/2014 con el fin de transponer ésta directiva así como la modificación de la LGDCU<sup>14</sup>.

---

<sup>10</sup> Regulado en el Real Decreto 1828/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Registro de Condiciones Generales de la Contratación,

<sup>11</sup> Constitución Española de 1978.

<sup>12</sup> Posteriormente, fue derogada ésta ley por el apartado 2 de la disposición derogatoria única del R.D. Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Este real decreto legislativo cumple con la previsión recogida en la disposición final quinta de la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios, que habilita al Gobierno para que, en el plazo 12 meses, proceda a refundir en un único texto la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y las normas de transposición de las directivas comunitarias dictadas en materia de protección de los consumidores y usuarios que inciden en los aspectos regulados en ella, regularizando, aclarando y armonizando los textos legales que tengan que ser refundidos.

<sup>13</sup> La Directiva 2011/83 nos es relevante en el sentido de que contiene en su artículo 32, una modificación de la Directiva 93/13, añadiendo el artículo 8 bis relativo a *informar a la Comisión cuando un Estado miembro adopte disposiciones* a las que se refiere el artículo 8 como “*más estrictas que sean compatibles con el Tratado*”.

<sup>14</sup> Tal y como indica en su preámbulo, modifica *el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre a fin de transponer al derecho interno la Directiva 2011/83/UE.*

En lo relativo a las cláusulas de elección de foro y ley aplicable, disponemos en la normativa Europea el Reglamento (UE) n° 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, y, con el Reglamento (CE) n° 593/2008 del Parlamento Europeo y del consejo de 17 de junio de 2008 sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I). Por otro lado, la ley aplicable a las obligaciones derivadas de hechos dañosos se encuentra regulado en el Reglamento (CE) n° 864/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de julio de 2007 relativo a la ley aplicable a las obligaciones extracontractuales (Roma II).<sup>15</sup>

Estos son los mecanismos europeos que regulan las cláusulas de elección de foro y ley aplicable. En cuanto al régimen interno en materia de sumisión a jurisdicción y ley aplicable, la LOPJ<sup>16</sup> recoge en el título primero, en sus artículos 21 a 25, la extensión y límites de la jurisdicción. Concretamente el artículo 22 bis, habla de la sumisión expresa y tácita a los Tribunales españoles. Por lo que respecta a la sumisión a derecho aplicable, nos referiremos en todo caso al reglamento Roma I citado anteriormente, y al que nos remite el artículo 67.1 de la LGDCU cuando dice que *La ley aplicable a los contratos celebrados con consumidores y usuarios se determinará por lo previsto en el Reglamento (CE) n.º 593/2008 (Roma I)*. Sin embargo, cuando estás cláusulas se insertan en las condiciones generales, deberemos acudir también a la legislación sobre condiciones generales.

Merece en éste punto una mención la regulación relativa a la sociedad de la información y del comercio electrónico. En éste sentido, nos referiremos a la Directiva 2000/31/CE que fue incorporada en nuestro ordenamiento a través de la Ley 34/2002<sup>17</sup>, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. La

---

<sup>15</sup> La autonomía de la voluntad es la regla común en éste Reglamento, las partes pueden elegir cualquier ley después del hecho generador del daño, y, antes del daño a través de un acuerdo negocial entre las partes siempre que ambas desarrollen una actividad comercial, así se recoge su artículo 14.1.

<sup>16</sup> Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial.

<sup>17</sup> Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. El artículo 1 de ésta ley establece que su objeto es la regulación del régimen jurídico de los servicios de la sociedad de la información y de la contratación por vía electrónica, en lo referente a las obligaciones de los prestadores de servicios incluidos los que actúan como intermediarios en la transmisión de contenidos por las redes de telecomunicaciones, las comunicaciones comerciales por vía electrónica, la información previa y posterior a la celebración de contratos electrónicos, las condiciones relativas a su validez y eficacia y el régimen sancionador aplicable a los prestadores de servicios de la sociedad de la información.

directiva 200/31/CE, recoge en su exposición de motivos que *“los servicios de la sociedad de la información no se limitan únicamente a servicios que dan lugar a la contratación en línea, sino también [...] aquéllos que consisten en ofrecer información en línea o comunicaciones comerciales, o los que ofrecen instrumentos de búsqueda, acceso y recopilación de datos, así como servicios consistentes en transmitir información a través de una red de comunicación, o albergar información facilitada por el destinatario del servicio.”* Es por ello que nos son relevantes éstos instrumentos legales para el objeto de éste trabajo, ya que nos referimos a las condiciones generales de plataformas destinadas tanto al comercio electrónico como a la sociedad de la información.

El objetivo común de la normativa expuesta es proteger al consumidor frente cláusulas abusivas que se insertan en los contratos preestablecidos por el empresario. Nos interesa el consumidor como parte adherente a las condiciones generales. Se entiende que la parte débil de la relación jurídica es el consumidor y que por ello merece especial protección. Con ésta normativa se pretende que las condiciones generales que se emitan en el marco europeo no puedan contener cláusulas que contravengan los intereses generales del consumidor/usuario, de tal forma que la inserción de determinadas cláusulas que puedan considerarse abusivas, podrían llegar a declararse nulas a la luz de la normativa europea así como de las transposiciones que se hagan en los ordenamientos jurídicos de los Estados miembro.

Así pues, expuesto el marco normativo en torno a las condiciones generales, las cláusulas abusivas, y las cláusulas de sumisión a jurisdicción y a ley aplicable, y lo que con el mismo se pretende, podemos proceder a explicar qué se entiende por condiciones generales, así como el alcance y límites de su aceptación.

## Capítulo 2. Condiciones generales y su aceptación

### 2.1 Condiciones generales.

Antes de entrar a definir lo que se entiende por condiciones generales, cabe mencionar que nos centraremos en aquellas que se emplean en el marco de la contratación en Internet, aquellas que se utilizan en el ámbito del comercio electrónico a través de plataformas dedicadas a la venta, así como plataformas destinadas a ofrecer servicios<sup>18</sup> al usuario.

Las condiciones generales son el conjunto de cláusulas contractuales. Contienen el conjunto “de reglas que un particular (empresario, grupo o rama de industriales o comerciantes) ha establecido para fijar el contenido (derechos y obligaciones) de los contratos que sobre un determinado tipo de prestaciones se propone celebrar”<sup>19</sup>. La doctrina tradicional “distinguía entre las denominadas “condiciones generales del contrato” y “condiciones generales de la contratación”. Las primeras están en el documento-contrato, son impresas y se someten al conocimiento y aprobación del cliente que contrata con la empresa. Las segundas, no son fruto de la voluntad negocial, se imponen en amplios sectores de la contratación, suplen las lagunas de la ley, se extienden a gran número de personas y suelen ser publicadas y difundidas por las empresas.”<sup>20</sup>

Son de especial importancia en el marco de las condiciones generales los contratos de adhesión. “La producción de bienes y servicios en masa y la homologación de conductas de usuarios y consumidores, junto con las necesidades de simplificación y normativización que imponen las organizaciones empresariales a la que no son ajenas prácticas que se desarrollan por la posición preeminente que ocupan en el mercado, ha

---

<sup>18</sup> En base al artículo 2.a. de la Directiva 98/34/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de junio de 1998 (modificada por la Directiva 98/48/CE) por la que se establece un procedimiento de información en materia de las normas y reglamentaciones técnicas, se entiende como “servicio”, todo servicio de la sociedad de la información, es decir, todo servicio prestado normalmente a cambio de una remuneración, a distancia, por vía electrónica y a petición individual de un destinatario de servicios. Y, se entenderá como prestador de servicios “cualquier persona física o jurídica que suministre un servicio de la sociedad de la información” tal y como define el artículo 2 de la Directiva 2000/31/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio, relativa a determinados aspectos de los servicios de la sociedad de la información, en particular, el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico).

<sup>19</sup> DE CASTRO y BRAVO, F. Las condiciones generales de los contratos y la eficacia de las leyes. ADC:1961. P.297.

<sup>20</sup> ARROYO MARTÍNEZ, IGNACIO y MIQUEL RODRÍGUEZ, JORGE. (Coordinadores), [et al.]. Comentarios a la ley sobre condiciones generales de la contratación. Tecnos: 1999. P. 25.

propiciado y extendido, con carácter general, la contratación sujeta a contenidos del contrato tipificados que limitan la voluntad del contratante a la mera aceptación o simple adhesión al contrato que se ofrece por la parte llamada, por ello, predisponente. Surgen de este modo, las "condiciones generales", es decir, las impuestas por una de las partes contratantes a la otra, redactadas con carácter general, para todos los contratos de una misma clase, y que, en principio, tienden a favorecer a la parte que las impone.”<sup>21</sup>

El artículo 1.1 de la LCGC establece tres requisitos principales: que sea una condición predispuesta, en segundo lugar, que sea una condición impuesta por una de las partes, y, en tercer lugar, que estas condiciones se redacten para ser incorporadas a una pluralidad de contratos. La calificación de las condiciones se hace con independencia de la autoría material de las mismas, tal y como se establece en el mismo precepto, es decir, que el autor material de las condiciones generales puede ser alguien diferente al empresario. Puede que las condiciones sean redactadas por el mismo empresario predisponente, o a través de un formulario, por ejemplo, que el empresario pertenezca a una asociación profesional que promueva un formulario tipo de contrato que utilizará sin haber sido él quien lo redactó.

Mediante las condiciones generales “se eliminan a priori los tratos previos entre las partes, una de ellas (el empresario) se atribuye el papel de predisponer, dictar, conforme a su interés y a su gusto, la regulación de los contratos”<sup>22</sup>. Por lo que por predisposición debe entenderse “la redacción previa a la fase de negociación y celebración del contrato, de forma que cuando las partes del contrato negocian o establecen los elementos esenciales, el clausulado contractual recogido en las condiciones generales ya está preparado”<sup>23</sup>.

Además de la predisposición, se exige que se incorporen las cláusulas por imposición de una de las partes. La imposición de las condiciones generales que integran el contrato “no puede identificarse con la imposición del contrato en el sentido de obligar a contratar”<sup>24</sup>. En el art. 1.1 de la LCGC se habla de la imposición de la incorporación de las condiciones al contrato. La incorporación de las cláusulas en el contrato “no se

---

<sup>21</sup> Sentencia N° 1195/2002 del Tribunal Supremo, Sala de lo Civil, de 5 de diciembre de 2002.

<sup>22</sup> DE CASTRO y BRAVO, F. Las condiciones generales de los contratos y la eficacia de las leyes. P.297.

<sup>23</sup> MARIEN AGUILERA, MORALES... [et al.]. / Aurelio Menéndez Menéndez, Luis Díez-Picazo y Ponce de León (directores); Jesús Alfaro Águila-Real (coordinador). *Comentarios a la ley sobre condiciones generales de la contratación*. Madrid: Civitas, 2002. P. 112.

<sup>24</sup> STS Sala de lo Civil, 29 de abril de 2015.

produce tras un proceso de negociación entre las partes, sino por iniciativa exclusiva del predisponente”<sup>25</sup>, y así lo afirma la STS de 29 de abril de 2015, que expone que “hay imposición de una cláusula contractual, a efectos de ser considerada como condición general de la contratación, cuando la incorporación de la cláusula al contrato se ha producido por obra exclusivamente del profesional o empresario. El adherente, solo puede aceptarlas o renunciar, ya que no puede evitar la aplicación de las condiciones generales si desea obtener el bien o servicio de que se trate”<sup>26</sup>.

El TS se ha manifestado argumentando que “la prestación del consentimiento a una cláusula predispuesta debe calificarse como impuesta por el empresario cuando el consumidor no puede influir en su supresión o en su contenido, de tal forma que o se adhiere y consiente contratar con dicha cláusula o debe renunciar a contratar.”<sup>27</sup> Las cláusulas impuestas son en este sentido “cláusulas pre redactadas cuya incorporación al contrato se debe a la iniciativa exclusiva de una de las partes y que no han sido objeto de negociación individual”<sup>28</sup>.

Las cláusulas negociadas individualmente quedarán fuera del ámbito de la LCGC, su artículo 1.2 establece que si algunos elementos de las cláusulas o varias cláusulas de las condiciones se negocian individualmente, se podrá aplicar la LCGC en el resto del contrato si se aprecia de forma global que se trata de un contrato de adhesión.

Éste requisito de imposición, pone de relieve la clara desigualdad entre la parte adherente y la predisponente, y surge aquí la necesidad de un derecho de condiciones generales, centrando la regulación en tutelar al adherente por ser parte débil en la relación jurídica, y, en este sentido, el TJUE recuerda que “el sistema de protección establecido por la Directiva 93/13 se basa en la idea de que el consumidor se halla en situación de inferioridad con respecto al profesional, en lo referente tanto a la capacidad de negociación como al nivel de información, situación que le lleva a adherirse a las

---

<sup>25</sup> MARIEN AGUILERA, MORALES... [et al.]. *Comentarios a la ley sobre condiciones generales de la contratación*. P. 116.

<sup>26</sup> Esta definición se desprende del antiguo redactado de la LGDCU, la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. En su artículo 10.2 se definía en primer lugar el concepto de condiciones generales estableciendo que se entiende por cláusulas, condiciones o estipulaciones de carácter general, el conjunto de las redactadas previa y unilateralmente por una Empresa o grupo de Empresas para aplicarlas a todos los contratos que aquélla o éste celebren, y cuya aplicación no puede evitar el consumidor o usuario, siempre que quiera obtener el bien o servicio de que se trate.

<sup>27</sup> STS de 9 de mayo de 2013. Nº 241/2013. Apartado 165.

<sup>28</sup> MARIEN AGUILERA, MORALES... [et al.]. *Comentarios a la ley sobre condiciones generales de la contratación*. P. 117.

condiciones redactadas de antemano por el profesional, sin poder influir en el contenido de éstas.”<sup>29</sup>

Por lo que como requisitos relevantes para determinar o no la aplicación de la LCGC, tenemos el saber si se da o no la imposición del clausulado, así como el hecho de que el contrato se celebre entre “*un profesional-predisponente-y cualquier persona física o jurídica-adherente* (artículo 2.1 LCGC).”

Respecto al tercer requisito, la generalidad, hablamos del “propósito de simplificar la contratación y con ello conseguir ahorro de tiempo”<sup>30</sup>. Se recoge al final del artículo 1.1 de la LCGC sin embargo, lo relevante no es el hecho de redactar las cláusulas con la finalidad de ser incorporadas a una pluralidad de contratos, sino que lo importante es que “se haga uso de ellas en el tráfico jurídico, realizando contratos e imponiéndolas a la contraparte”<sup>31</sup>. El TS establece que “las cláusulas deben estar incorporadas a una pluralidad de contratos o estar destinadas a tal fin ya que, como afirma la doctrina, se trata de modelos de declaraciones negociales que tienen la finalidad de disciplinar uniformemente los contratos que van a realizarse.”<sup>32</sup>

Las condiciones generales son por tanto el conjunto de cláusulas establecidas por el empresario para los contratos que suscribe con clientes, consumidores y/o usuarios, cláusulas que regulan los contratos de adhesión que son aquellos “cuyo clausulado se redacta por una de las partes sin intervención de la otra, cuya libertad contractual queda limitada a manifestar o no la aceptación de sus estipulaciones, así como adherirse o no al contrato.”<sup>33</sup>

Pero, aun habiendo una adhesión unilateral a las condiciones impuestas por la otra parte contratante, las obligaciones que se desprendan del contrato tienen, tal y como se establece en el artículo 1091 del CC, “*fuerza de ley entre las partes contratantes.*”

Para que las condiciones generales pasen a formar parte del contrato, deben reunir los requisitos de inclusión o incorporación que conforman las exigencias de naturaleza formal. Para ver los requisitos de incorporación de las condiciones generales en los

---

<sup>29</sup> STJUE (Sala Primera), de 21 de marzo de 2013. Asunto C-92/11.

<sup>30</sup> DE CASTRO y BRAVO, F. Las condiciones generales de los contratos y la eficacia de las leyes. P.297.

<sup>31</sup> BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, RODRIGO... [et al.] Ubaldo Nieto Carol (director). Condiciones generales de la contratación y cláusulas abusivas. P. 139.

<sup>32</sup> STS de 9 de mayo de 2013. Nº 241/2013. Apartado 137.

<sup>33</sup> Contrato de adhesión. <http://guiasjuridicas.wolterskluwer.es>

contratos a distancia, nos dirigiremos al artículo 5.1 de la LCGC, en el que se indica que *“las condiciones generales pasarán a formar parte del contrato cuando se acepte por el adherente su incorporación al mismo y se firme por todos los contratantes.”* En base al objeto de este trabajo, condiciones generales en Internet, debemos dirigirnos al apartado 3<sup>34</sup> de éste mismo artículo en el que se establece que para los casos de *“contratación electrónica será necesario que conste en los términos que reglamentariamente se establezcan la aceptación de todas y cada una de las cláusulas del contrato, sin necesidad de firma convencional, enviándose de forma inmediata al consumidor justificación escrita de la contratación efectuada, donde constarán todos los términos de la misma.”* El artículo 80 de la LGDCU, recoge los requisitos de las cláusulas no negociadas individualmente, siendo los mismos: *“a) Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, deberá hacerse referencia expresa en el documento contractual; b) Accesibilidad y legibilidad, de forma que permita al consumidor y usuario el conocimiento previo a la celebración del contrato sobre su existencia y contenido. En ningún caso se entenderá cumplido este requisito si el tamaño de la letra del contrato fuese inferior al milímetro y medio o el insuficiente contraste con el fondo hiciese dificultosa la lectura.; c) Buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluye la utilización de cláusulas abusivas.”* Las exigencias recogidas en estos preceptos, persiguen la finalidad de dotar a las cláusulas de un grado de transparencia, para poder asegurar que la voluntad contractual del adherente se base en un consentimiento pleno y no viciado por la falta de claridad del contenido.

La obligación de información juega un papel muy importante en las condiciones generales de la contratación, el TJUE expresa que *“reviste una importancia fundamental para el consumidor disponer, antes de la celebración de un contrato, de información*

---

<sup>34</sup> El Real Decreto 1906/1999, de 17 de diciembre, por el que se regula la contratación telefónica o electrónica con condiciones generales desarrolló el artículo 5.3 de la Ley 7/1998, de 13 de abril, de condiciones generales de la contratación. Posteriormente, fue derogado éste Real decreto por la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. Actualmente, consta la numeración del artículo 5.3 modificada por el artículo 99 de la Ley 24/2001, de 27 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social, en el que se establece que *se introduce un nuevo apartado 2 en el artículo 5 de la Ley 7/1998, de 13 de abril, de Condiciones Generales de Contratación, de modo que los anteriores apartados 2, 3 y 4, pasan a ser 3, 4 y 5.*

sobre las condiciones contractuales y las consecuencias de dicha celebración. El consumidor decide si desea quedar vinculado por las condiciones redactadas de antemano por el profesional basándose principalmente en esa información”.<sup>35</sup>

La adhesión de una parte a un clausulado general preestablecido “impone que el redactor del contrato, ya que es el único que conoce las cláusulas del mismo, informe a la otra parte sobre el contenido de la oferta”<sup>36</sup>. No se proporciona al adherente el conocimiento suficiente sobre el contenido del contrato, y, la falta de conocimiento del adherente a una determinada cláusula provoca la nulidad de la misma<sup>37</sup>.

La redacción unilateral de las condiciones generales, puede llevar a la inserción de cláusulas abusivas, ya que la parte predisponente incorpora, por lo general, cláusulas en su propio beneficio. Es por ello que el usuario debe tener cuidado a la hora de aceptar las condiciones generales.

## **2.2 La aceptación de las condiciones generales**

Información, conocimiento y aceptación, son los tres requisitos principales para entender que las condiciones generales pueden ser incorporadas y regir la relación jurídica entre las partes. La aceptación constituye una emisión de declaración de voluntad sobre el contenido del contrato.

No importa si hablamos de adquisición gratuita de servicios, como puede ser la creación de un perfil público en una red social, o, de plataformas destinadas a la venta, por lo general, las plataformas web se estructuran de tal forma que no se puede acceder a su contenido y beneficiarse de sus servicios si no se aceptan de forma previa sus términos y condiciones de uso, así como las condiciones de venta en el caso de plataformas destinadas a tal fin.

---

<sup>35</sup> STJUE (Sala Primera), de 21 de marzo de 2013. Asunto C-92/11.

<sup>36</sup> LLOBET I AGUADO, Josep. *El deber de información en la formación de los contratos*. Madrid: Marcial Pons, 1996. P.40.

<sup>37</sup> El artículo 10.4 párrafo 2º del redactado de la antigua LGDCU de 1984, establecía que el incumplimiento de los requisitos que se citan en el artículo 10 LGDCU sobre las cláusulas, condiciones o estipulaciones, las convierte en “*nulas de pleno derecho y se tienen por no puestas*”. El apartado 4 del artículo 10 fue posteriormente derogado por el artículo 1.3 de la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios. Posteriormente y a tenor de lo dispuesto en la disposición final quinta de la Ley 44/2006, se redactó el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

El problema principal, en las condiciones generales en Internet, es la prueba de la aceptación de sus cláusulas, pudiendo hablar de dos dificultades principales: La demostración de que el usuario ha leído y aceptado los términos y condiciones generales y, la problemática inherente al contrato de adhesión.

La voluntad contractual queda manifiesta “en la aceptación de las condiciones generales, dicha aceptación por tanto debe suponer un conocimiento previo o simultáneo de las condiciones generales o la posibilidad de conocerlas efectivamente.”<sup>38</sup>

Pero, ¿podríamos afirmar que hay verdadera autonomía de la voluntad en la aceptación de las condiciones generales? El problema reside en la falta de concepción de estar dentro de un negocio jurídico a la hora de aceptar las condiciones, es decir, en el marco de operaciones realizadas en Internet, las partes quedan vinculadas jurídicamente por las condiciones generales, que, como hemos visto anteriormente, éstas regulan la relación del usuario con la plataforma durante todo el tiempo de navegación en la misma. Y, es precisamente ésta falta de concepción jurídica sobre lo que se está realizando, lo que fomenta que el usuario acepte las condiciones sin dar mayor importancia a su lectura. Por lo que el acto voluntario de aceptar las condiciones, no tiene por qué llevar vinculado el hecho de querer realmente aceptar lo que en ellas se contiene, sino simplemente aceptarlas como un trámite previo al acceso de la plataforma.

La aceptación de las condiciones se materializará o bien mediante la firma, que, en el caso de Internet, sería mediante el “*clic*” que da el usuario o, mediante la aceptación tácita. Para entender válida la forma en que el usuario acepta las condiciones, “debe existir un botón de validación mediante el cual se declare haber leído y aceptado las condiciones generales del contrato. Siendo importante que se advierta claramente que pulsar dicho botón implicará la aceptación de las condiciones generales.”<sup>39</sup>

El TJUE ha dado especial relevancia al modo en que el usuario tiene acceso al contenido de las condiciones. En STJUE de 21 de mayo de 2015 se manifestó, en un caso de compraventa online, que “la técnica de aceptación mediante un «clic» de las condiciones generales, que incluyen una cláusula atributiva de competencia, de un contrato de compraventa celebrado por vía electrónica, constituye una transmisión por

---

<sup>38</sup> ARROYO MARTÍNEZ, IGNACIO y MIQUEL RODRÍGUEZ, JORGE. (Coordinadores), [et al.]. Comentarios a la ley sobre condiciones generales de la contratación. P. 57.

<sup>39</sup> RIBAS ALEJANDRO, JAVIER. *Aspectos Jurídicos del Comercio Electrónico en Internet*. 2ª ed. Navarra: Thomson Aranzadi, 2003. P. 103.

medios electrónicos que proporciona un registro duradero de dicha cláusula, en el sentido de esta disposición, siempre que esa técnica permita imprimir y guardar el texto de las citadas condiciones antes de la celebración del contrato.”<sup>40</sup>

Podríamos hablar de dos modelos de aceptación de las condiciones. El “click-wrapping”, consiste en que el usuario de forma expresa acepta los términos del sitio web a través de un “*clic*” que realiza en una pantalla alternativa a la principal, por lo que es ese “*clic*” lo que finalmente vinculará jurídicamente a las partes con esas condiciones. Entra aquí por tanto en juego el contrato de adhesión visto desde la perspectiva de la aceptación. Por otro lado tenemos el “Browse-wrapping”, consistente en poner a disposición del usuario los términos y condiciones de la plataforma no en un sitio plenamente visible, sino que por lo general se encuentran al final de la página y, la aceptación se desprende del mero hecho de hacer uso del sitio web, por lo que no se requiere un acto expreso de manifestación de la aceptación, sino que hablamos de un acto tácito<sup>41</sup>. En ambos casos hablamos de un texto al que se vincula el usuario, por lo general, sin leerlo, pero que requiere un acto expreso o tácito de aceptación.

El “Principio de equivalencia funcional”, se manifiesta en el artículo 25.2 del Reglamento 1215/2012/CE, en el que se establece que “*se considerará hecha por escrito toda transmisión efectuada por medios electrónicos que proporcione un registro duradero del acuerdo.*” Descarta éste precepto “que sea formalmente válida una cláusula atributiva de competencia que aparezca (con o sin otras condiciones de contratación) en la pantalla del adherente, y que este pueda leer, e incluso aceptar expresamente, pero no pueda volver a consultar,”<sup>42</sup> con lo que podríamos afirmar que el hecho de que la aceptación sea por vía electrónica ofrece las mismas garantías que la forma escrita, siempre y cuando resulte posible guardar la información de forma previa a la celebración del contrato. Siguiendo éste principio podemos deducir que, si las cláusulas se recogen en las condiciones generales del prestador de servicios de la sociedad de la información pudiendo el usuario guardarlas, éstas cláusulas tendrán que

---

<sup>40</sup> STJUE (Tercera), de 21 de mayo de 2015. Asunto C-322/14

<sup>41</sup> Información extraída de: La ejecución de los contratos click-wrap y browse-wrap en Derecho español. Ricardo Fernández Flores. Abogado. Tourism&Law.Abogados. <http://www.economistjurist.es/articulos-juridicos-destacados/la-ejecucion-de-los-contratos-click-wrap-y-browse-wrap-en-derecho-espanol/>

<sup>42</sup> OREJUDO PRIETO DE LOS MOZOS, PATRICIA. Cláusulas de sumisión en contratos electrónicos internacionales: eficacia del «click-wrapping». (Comentario a la STJUE de 21 de mayo de 2015, Asunto C-322/14, Jaouad El Majdoub y CarsOnTheWeb GmbH) (1). La Ley Unión Europea, nº 28: LA LEY, 28 de Julio de 2015. P. 4

considerarse válidas del mismo modo que las cláusulas recogidas por escrito, siempre que sean aceptadas por el usuario.

Una posible forma de subsanar el problema sería “proponer un texto alternativo o dar la posibilidad de modificación de alguna de las cláusulas. Para ello se podría introducir un nuevo botón junto al de aceptación que remitiera a un formulario específico para la propuesta de un texto alternativo.”<sup>43</sup> Sin embargo, la contratación y el uso en masa de los servicios en Internet impide que se pueda entrar constantemente en procesos de negociación de las condiciones generales, llevándonos por tanto a un redactado único de condiciones que rigen la relación jurídica de la plataforma con cualquier usuario que haga uso de la misma.

La consecuencia de la aceptación para el usuario será la vinculación directa con las condiciones generales preestablecidas que regirán toda su relación con la plataforma. Sin embargo, cuando las cláusulas que se hayan aceptado sean abusivas, la vinculación a las condiciones generales podría ponerse en entre dicho. Más adelante veremos el alcance de la aceptación en el marco de las cláusulas abusivas insertas en las condiciones generales.

---

<sup>43</sup> RIBAS ALEJANDRO, JAVIER. *Aspectos Jurídicos del Comercio Electrónico en Internet*. P.104.

## Parte II

### Capítulo 3. Cláusulas de sumisión a jurisdicción y a ley aplicable en Internet

#### 3.1 Autonomía de la voluntad: Reglamentos 1215/2012, Roma I y Roma II.

Las cláusulas de sumisión y ley aplicable son de especial interés debido a las consecuencias de su aceptación, ya que las misma condicionarán el tribunal ante el que se interpondrá una posible demanda y, la ley que regirá el fondo del asunto. Se pueden insertar en las condiciones generales a través de un acuerdo entre las partes, autonomía de la voluntad, o, impuestas por una de las partes de forma unilateral.

Como ya se ha mencionado, el carácter internacional de Internet hace que los contratos en él celebrados puedan ser con usuarios de distintas nacionalidades. A través de la inserción unilateral de estas cláusulas en las condiciones generales, se asegura la parte predisponente que será un tribunal concreto el que conozca del asunto, centralizando así las reclamaciones. En este caso no hay negociación individual de las cláusulas, las opciones del usuario se reducen a la aceptación o rechazo de las mismas, sin tener la posibilidad de negociarlas.

El coste económico de los procesos judiciales, es otro de los motivos de inserción de estas cláusulas, ya que no es lo mismo para el empresario litigar en el lugar donde se encuentra su sede, opción que le abarata costes, que en cualquier otro tribunal. Sin embargo, las ventajas mencionadas giran en torno al empresario ya que afectan de forma negativa al usuario disminuyendo las reclamaciones judiciales que el mismo impone por el coste elevado que le supone tener que litigar ante tribunales de países distintos al suyo.

El principio de autonomía de la voluntad se encuentra recogido en nuestro Ordenamiento Jurídico en el artículo 1255 del CC, en el que se establece que *“los contratantes pueden establecer los pactos, cláusulas y condiciones que tengan por conveniente, siempre que no sean contrarios a las leyes, a la moral, ni al orden público.”*

La autonomía de la voluntad juega en situaciones de igualdad entre las partes, éstas pueden de forma voluntaria pactar ante qué tribunal se someterán en caso de conflicto y/o que ordenamiento jurídico regirá el mismo. Se entiende que las partes son las que

mejor conocen el negocio jurídico del que forman parte y por tanto pueden decidir libremente ante qué tribunal llevarían el posible conflicto o que ley aplicarían.

Convine pues analizar la regulación de las cláusulas de sumisión y de ley aplicable, así como sus límites y validez.

Las cláusulas de elección de tribunal en contratos internacionales están sujetas a un régimen uniforme cuando se designa a un tribunal de un estado miembro. El Reglamento 1215/2012<sup>44</sup> prevé dos tipos de sumisión: sumisión expresa y sumisión tácita. En la sumisión expresa, regulada en el artículo 25 del Reglamento 1215/2012, “las partes se ponen de acuerdo extrajudicialmente para someter el litigio a un tribunal. En la sumisión tácita, las partes realizan ciertos actos procesales que permiten presumir su voluntad de someterse”<sup>45</sup> a un foro concreto. Esta decisión de las partes se debe a que las partes “son quienes más información tienen sobre las características de su relación y, por consiguiente, son quienes mejor pueden identificar qué tribunales son los más apropiados para conocer de los litigios que puedan surgir entre ellas”<sup>46</sup>.

El régimen del Reglamento 1215/2012 tiene una eficacia limitada en materia de consumo ya que se trata de un foro de protección, sin embargo, el artículo 17 del reglamento no protege todos los contratos de consumo: “Las cláusulas de elección de foro contenidas en los contratos de consumo que queden fuera de la protección del artículo 17 serían válidas y eficaces bajo las condiciones del artículo 25.1 del Reglamento”<sup>47</sup>, a tenor de lo dispuesto en el artículo 67 del Reglamento 1215/2012, la Directiva 93/13 prevalece sobre el mismo cubriendo las lagunas de protección del artículo 17 del reglamento.

Para los contratos electrónicos de consumo, “cabe la elección *online* del tribunal estatal competente siempre que se cumplan varios requisitos: El contenido de la cláusula de sumisión debe ser accesible a través de una pantalla de ordenador y debe poderse conservar la información y el programa informático que permita acceder al pacto de sumisión; no es preciso que la sumisión *online* venga firmada por ambas partes, siempre

---

<sup>44</sup> Reglamento (UE) nº 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.

<sup>45</sup> GARCIMARTÍN ALFÉREZ, FRANCISCO J. Derecho internacional privado. 3ª ed. Pamplona: Thomson Reuters, 2016. P.175.

<sup>46</sup> GARCIMARTÍN ALFÉREZ, FRANCISCO J. Derecho internacional privado. P.176.

<sup>47</sup> GARCIMARTÍN ALFÉREZ, FRANCISCO J. Derecho internacional privado. P.184.

que se deduzca de documentos escritos o electrónicos, la inequívoca voluntad de las partes de someterse a unos concretos tribunales estatales; en el caso de la sumisión electrónica contenida en condiciones generales de la contratación, el contrato debe remitir expresamente a dichas condiciones generales y una persona con una diligencia normal debe poder controlar la existencia y contenido real de tales condiciones generales. Se cumple lo expuesto cuando se abre en la pantalla del ordenador, de forma automática, una ventana que contiene las condiciones generales de la contratación, de forma que el adherente puede leer, directamente, tales condiciones. Y, cuando las páginas web contienen un link, claramente visible, y que conduce a visionar el contenido de las condiciones generales de la contratación”<sup>48</sup>.

La sumisión tácita es la otra forma de manifestación de la autonomía de la voluntad en el marco de elección de foro. Se regula en el artículo 26 del Reglamento 1215 y artículo 22 bis de la LOPJ, y, se producirá “por la presentación de la demanda y la comparecencia del demandado, siempre que tal comparecencia no tenga por objeto impugnar la competencia del tribunal”<sup>49</sup>.

En cuanto a las cláusulas de sumisión a ley aplicable, cuando se lleva ante un determinado tribunal una demanda, éste se plantea qué ley regirá la causa, “*Lex causae*”. El Reglamento Roma I “se aplica aunque la ley designada por sus normas de conflicto no sea la de un Estado miembro”<sup>50</sup>, es de carácter universal ya tiene efecto “*erga omnes*”. El artículo 3.1 del Reglamento Roma I, reconoce la autonomía de la voluntad como el criterio general. La ventaja de que las partes elijan el derecho aplicable son “la previsibilidad y uniformidad en la respuesta aportada, y, la consecución de un régimen jurídico estable que, además, toma en consideración las expectativas de las partes”<sup>51</sup>.

En el artículo 6.2 del Reglamento Roma I, se dispone que la elección de ley aplicable no puede conllevar que el consumidor pierda la protección que le proporcionen aquellas disposiciones que no puedan excluirse mediante acuerdo en virtud de la ley que, a falta

---

<sup>48</sup> ALMUDÍ CID, JOSÉ MANUEL... [et al.] Mariano Yzquierdo Tolsada (director); Alfonso Luis Calvo Caravaca (coordinador). *Contratos civiles, mercantiles, públicos, laborales e internacionales, con sus implicaciones. Los contratos internacionales (II)*. TOMO XVII. Pamplona: Thomson Reuters, 2014. P.790.

<sup>49</sup> ESPLUGUES MOTA, CARLOS... [et al.] Derecho internacional privado. 11ª ed. Valencia: Tirant lo Blanch, 2017. P.124.

<sup>50</sup> GARCIMARTÍN ALFÉREZ, FRANCISCO J. Derecho internacional privado. P.354.

<sup>51</sup> ESPLUGUES MOTA, CARLOS... [et al.] Derecho internacional privado. P.592.

de elección, habría sido aplicable. Por lo que ante una cláusula de ley se aplicarán las exigencias de las disposiciones legales al consumidor de su país de residencia, sin poder introducir excepciones mediante acuerdo.

La regla de *Lex fori regit processum* nos lleva a afirmar que la elección de ley aplicable no implica que ésta rijan también el proceso. En el ordenamiento jurídico español, el artículo 3 de la LEC refleja el concepto y juego de la *Lex fori* estableciendo que *con las solas excepciones que puedan prever los Tratados y Convenios internacionales, los procesos civiles que se sigan en el territorio nacional se regirán únicamente por las normas procesales españolas*. Por lo que cabe aquí hacer una breve distinción entre la *Lex causae*, que es la ley competente para conocer del fondo del asunto, y, la *Lex fori* que es la ley nacional del juez que conoce el asunto y que por lo general será la que rijan el proceso, pudiendo acabar coincidiendo ambas.

El comercio internacional y la prestación de servicios por Internet han fomentado la inserción de forma unilateral de cláusulas de sumisión y de ley aplicable en las condiciones generales. El problema radica en que el tribunal y la ley que prevén estas cláusulas son los del país donde el profesional tiene la sede central. “Los pactos de sumisión expresa suelen ser habituales en los contratos de adhesión. Mediante ellos el adherente-consumidor se compromete a litigar, para cualquier conflicto que pudiera surgir en torno al contrato, en el fuero que haya sido dispuesto en el contrato, renunciando al que le correspondería de acuerdo con las reglas generales de competencia judicial.”<sup>52</sup>

Los empresarios formalizan un gran volumen de contratos con usuarios y/o consumidores de diferentes países, y, se insertan este tipo de cláusulas para asegurarse de que ante posibles conflictos el lugar donde se resolverán no será el de esos países que no se corresponden al de residencia del empresario o sede central de la empresa. Con esto se entiende que para el empresario se elimina la inseguridad normativa ya que sabe desde la formalización del contrato que ordenamiento jurídico regirá los posibles conflictos que puedan surgir, y, que tribunal será competente para conocer los mismos.

Aun siendo los mecanismos europeos de regulación de cláusulas de elección de foro y de ley aplicable los reglamentos anteriormente citados, cuando éstas cláusulas se

---

<sup>52</sup> ARROYO MARTÍNEZ, IGNACIO y MIQUEL RODRÍGUEZ, JORGE. (Coordinadores), [et al.]. Comentarios a la ley sobre condiciones generales de la contratación. P. 444.

insertan en las condiciones generales del contrato, la eficacia de las mismas se concluirá acudiendo a la normativa de condiciones generales<sup>53</sup> y cláusulas abusivas, ya que serán éstas quienes determinarán si son o no cláusulas abusivas. En este punto cabe cuestionarse si estas cláusulas quedan sometidas a la Directiva 93/13 sobre cláusulas abusivas, punto que se desarrollará continuación.

### **3.2 Carácter abusivo de las cláusulas de sumisión y de ley aplicable**

Una vez se pasa el proceso de inclusión de las cláusulas en las condiciones generales, es el momento de valorar su posible carácter abusivo ya que no todas las cláusulas que encontramos dentro de las condiciones serán válidas.

La Directiva 93/13, en su artículo 3, recoge el concepto de cláusulas abusivas, considerando que *“las cláusulas contractuales que no se hayan negociado individualmente se considerarán abusivas si, pese a las exigencias de la buena fe, causan en detrimento del consumidor un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones de las partes que se derivan del contrato”* Y, para completar la definición debemos acudir al apartado 2 del mismo artículo que añade que *“se considerará que una cláusula no se ha negociado individualmente cuando haya sido redactada previamente y el consumidor no haya podido influir sobre su contenido, en particular en el caso de los contratos de adhesión.”*

La normativa española, no difiere de forma sustancial del contenido de la normativa europea en materia de cláusulas abusivas. Así, en el artículo 82.1 de la LGDCU se define las cláusulas abusivas en los mismos términos que los anteriormente citados.<sup>54</sup> Se desprenden de ambas definiciones los requisitos para considerar abusiva una cláusula en perjuicio del consumidor, siendo los mismos la contradicción a las exigencias de la buena fe y el desequilibrio importante de derechos y obligaciones del profesional y del consumidor como consecuencia del carácter abusivo.

---

<sup>53</sup> La jurisprudencia anterior a la Ley de condiciones generales, no preveía como abusiva la cláusula de sumisión a tribunales. Con la llegada de la LCGC se dotó a nuestro Ordenamiento Jurídico de un apoyo legal con el que declarar nula las cláusulas de sumisión consideradas abusivas. Anterior a la aprobación de la LCGC, no se disponía de los mecanismos legales para declararlas nula aun generando un desequilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes.

<sup>54</sup> Artículo 82.1 LGDCU: *Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquellas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.*

Estos dos requisitos están vinculados entre sí, pero son independientes. El derecho español “establece un nexo de causalidad entre la contradicción de la buena fe y el desequilibrio importante en las posiciones contractuales de los contratantes, debiendo concurrir simultáneamente para que la desvalorización pueda recaer sobre la cláusula impugnada”<sup>55</sup>.

La exigencia de la buena fe, va encaminada a proteger al consumidor como parte adherente a las condiciones generales, evitando así un abuso de poder por parte del que las impone, por ello la tutela en beneficio al consumidor, “funciona con independencia del conocimiento que el predisponente o del que impone una cláusula sea consciente de que va a producir un desequilibrio importante en el contenido del contrato. Por lo tanto, no es necesario que exista un ánimo de perjudicar al consumidor, sino que, cualquiera que sea el contenido de la voluntad del predisponente, la cláusula podrá ser declarada abusiva, si concurren los otros requisitos previstos en la LCGC.”<sup>56</sup>

El considerando 16 de la Directiva 93/13 contiene el deber de los profesionales a tratar “*de manera leal y equitativa con la otra parte, cuyos intereses legítimos debe tener en cuenta.*” Se recoge en el mismo considerando que “*hay que prestar especial atención a la fuerza de las respectivas posiciones de negociación de las partes, y a si se ha inducido en algún modo al consumidor a dar su acuerdo a la cláusula.*”

El desequilibrio se pone de manifiesto cuando en la negociación del contrato no hay igualdad entre las partes, no contratan bajo las mismas condiciones. Pero, el desequilibrio de los derechos y obligaciones debe ser importante como para poder calificar una cláusula como abusiva.

El desequilibrio se valorará en base a la comparación de los derechos y obligaciones que se atribuyen en el contrato a cada una de las partes. El análisis del contenido completo del contrato para poder valorar el carácter abusivo de una cláusula es la línea general que hay que seguir en base a la normativa. De acuerdo con esto, tanto el artículo 4.1 de la Directiva 93/13 como el artículo 82 de la LGDCU añaden que el “*carácter abusivo se apreciará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes o servicios objeto del contrato*

---

<sup>55</sup> BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, RODRIGO... [et al.] Ubaldo Nieto Carol (director). Condiciones generales de la contratación y cláusulas abusivas. P. 475.

<sup>56</sup> BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, RODRIGO... [et al.] Ubaldo Nieto Carol (director). Condiciones generales de la contratación y cláusulas abusivas. P. 474.

*y considerando todas las circunstancias concurrentes en el momento de su celebración.”*

Otro de los requisitos que influyen a la hora de considerar una cláusula abusiva es que estén redactadas de forma clara y comprensible, prevaleciendo en caso de duda sobre el sentido de la cláusula la interpretación más favorable para el consumidor (artículo 5 de la Directiva 93/13). En este sentido, el artículo 7 de la LCGC establece que no se incorporarán las cláusulas de *“las que el adherente no haya tenido oportunidad real de conocer de manera completa al tiempo de la celebración del contrato, así como aquellas que sean ilegibles, ambiguas, oscuras e incomprensibles.”*

El requisito formal para la validez de las cláusulas, condiciones o estipulaciones que se encuentran en el contrato, es, por tanto, el conocimiento de las cláusulas por el consumidor/usuario, por lo que la falta de conocimiento, y el desequilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, es lo que convierte una cláusula en abusiva.

La consecuencia del carácter abusivo de la cláusula se prevé en el artículo 83 de LGDCU: Se declarará nula de pleno derecho y se tendrá por no puesta.

Analizados los criterios generales para considerar una cláusula como abusiva, cabe ahora centrarnos en el posible carácter abusivo de las cláusulas de sumisión a jurisdicción y a ley aplicable insertas en las condiciones generales ya que no toda cláusula de sumisión a foro y de ley aplicable será válida.

Cabe en primer lugar poner de relieve el Derecho a la tutela judicial efectiva recogido en el artículo 24.1 de la CE, en el que se recoge que *“todas las personas tienen derecho a obtener la tutela efectiva de los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, sin que, en ningún caso, pueda producirse indefensión.”*

Los tribunales empiezan a rechazar éste tipo de cláusulas insertas en contratos no negociados individualmente. El TS señalaba en STS de 14 de septiembre de 1996 que *“la cláusula de sumisión expresa que figura en el contrato básico de adhesión, ciertamente es abusiva, pues origina un desequilibrio para los usuarios [...] obligándoles a defenderse y litigar en Madrid, con la consiguiente dificultad en cuanto a su representación procesal, proposición y práctica de prueba, desplazamientos, etc.;*

*y un correlativo beneficio para la entidad ahora demandante que, no obstante tener negocios en numerosas poblaciones, cómodamente centraliza sus reclamaciones judiciales en la Capital de España, donde, con un evidente ahorro económico, tiene garantizada su Asesoría Jurídica*". Posteriormente a la aprobación de la LCGC, este criterio del TS, empieza a tener un marco legal en el que sustentarse, ya que la tendencia previa a la llegada de la LCGC era no declarar abusivas estas cláusulas.

La caracterización de éstas cláusulas como abusivas, viene de la Directiva 93/13. En el Anexo de la misma se contiene una lista indicativa pero no exhaustiva de cláusulas que podrían considerarse abusivas. En el apartado q) de este Anexo, se recoge que se entenderá como abusiva la cláusula que tenga por objeto o por defecto *"suprimir u obstaculizar el ejercicio de acciones judiciales o de recursos por parte del consumidor, en particular obligándole a dirigirse exclusivamente a una jurisdicción de arbitraje no cubierta por las disposiciones jurídicas, limitándole indebidamente los medios de prueba a su disposición o imponiéndole una carga de la prueba que, conforme a la legislación aplicable, debería corresponder a otra parte contratante."* De éste precepto se desprende que toda cláusula limitativa de libertad para emprender acciones judiciales será considerada abusiva. Por lo que las cláusulas que atribuyen competencia territorial a un órgano judicial distinto al del domicilio del consumidor, en beneficio del domicilio del profesional, quedarían dentro de las referenciadas en el apartado b) citado anteriormente.

A su vez, en los apartados 27 y 28 de la disposición adicional primera de la LCGC se establece que tendrán carácter de abusivas las cláusulas de *"previsión de pactos de sumisión expresa a Juez o Tribunal distinto del que corresponda al domicilio del consumidor, al lugar del cumplimiento de la obligación y, las de sumisión del contrato a un Derecho extranjero con respecto al lugar donde el consumidor emita su declaración negocial o donde el profesional desarrolle la actividad dirigida a la promoción de contratos de igual o similar naturaleza."* El problema de los contratos en Internet es determinar el lugar desde el que se ha emitido la declaración negocial por parte del usuario así como el lugar de desarrollo de la actividad del profesional ya que hablamos de un servicio prestado a nivel internacional.

El TJUE sobre el carácter abusivo de éstas cláusulas establece que “una cláusula de elección de la ley aplicable redactada previamente que designa al Derecho del Estado miembro donde se encuentra el domicilio del profesional solo es abusiva si presenta ciertas características, propias de su tenor o contexto, que generan un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones de las partes.”<sup>57</sup>

El artículo 82.4 de la LGDCU prevé que “*en todo caso son abusivas las cláusulas que, conforme a lo dispuesto en los artículos 85 a 90, ambos inclusive [...] f) contravengan las reglas sobre competencia y derecho aplicable.*”

Deberá analizarse por tanto en primer lugar si hubo posibilidad de negociación individual de la cláusula, y, en segundo lugar, se deberán ponderar los derechos y obligaciones que comportan a las partes el sometimiento a esa cláusula.

En STS de 18 de septiembre de 1998<sup>58</sup>, se recordaba que “*la doctrina más reciente del TS califica dichas cláusulas como abusivas en atención a la protección que ha de dispensarse a los consumidores, toda vez que dicho pacto de competencia no es objeto de negociación bilateral, que implica expresión conforme de las voluntades concordes de los contratantes, lo que determina la nulidad del mismo, ya que la bilateralidad obligacional no la expresa ni representa el simple hecho de que esté firmada la relación contractual creada por el receptor del servicio convenido, dado el marcado carácter impositivo de la misma.*”

El artículo 50 de la LEC, establece que “*la competencia territorial corresponderá al tribunal del domicilio del demandado y si no lo tuviere en el territorio nacional, será Juez competente el de su residencia en dicho territorio.*” En este sentido, aunque la parte adherente firme una cláusula de sumisión expresa, no podemos apreciar verdadera voluntad en el acto de aceptar a tenor de lo dispuesto en el artículo 1255 del CC que prevé, como hemos dicho antes, el principio de autonomía de la voluntad. Por lo que cabe rechazar la idea de que el usuario habría aceptado la cláusula de someterse a unos tribunales o ley concretos, y pasar a los tribunales competentes en virtud del artículo 50 de la LEC. Ya que al considerarse abusiva ésta cláusula, por no haber negociación

---

<sup>57</sup> STJUE (Sala Tercera) de 28 de julio de 2016. Asunto C-191/15

<sup>58</sup> STS de 18 de septiembre de 1998. Nº 873/1998.

individual y manifestar desequilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, acudiríamos a las reglas generales de competencia previstas en la normativa europea, así como en nuestro ordenamiento jurídico interno.

En cuanto a las cláusulas de sumisión a ley aplicable, el artículo 6.2 de la Directiva 93/13 establece que *“los estados miembros adoptarán las medidas necesarias para que el consumidor no se vea privado de la protección que ofrece la directiva por el hecho de haber elegido el derecho de un Estado tercero como derecho aplicable al contrato cuando el contrato mantenga una estrecha relación con el territorio de un Estado miembro de la Comunidad.”*

El objetivo del legislador es en todo caso “evitar que el consumidor se vea perjudicado por la elección (o, mejor dicho, imposición por el profesional) de una ley rectora del contrato que le resulte desfavorable”<sup>59</sup>, protegiendo al consumidor de la aplicación de una ley que sea distinta del lugar donde el mismo tenga su domicilio.

El carácter abusivo de las cláusulas de sumisión y ley aplicable no vendrá determinado por el simple hecho de insertarlas en las condiciones generales, sino que habrá que atenerse al contenido concreto de las mismas, sin poder afirmar por tanto que todas las cláusulas de sumisión son abusivas, sino que dependerá de los casos concretos. Quedan por tanto sometidas a la Directiva 93/13 sobre cláusulas abusivas, en base a la cual se deberá analizar si causan un desequilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, así como el tipo de contrato que se esté suscribiendo para ver qué grado de protección requiere el consumidor.

### **3.3 Control judicial de las cláusulas abusivas**

El control judicial recogido en la Directiva 93/13 se sustenta en dos pilares: “un requisito formal de transparencia, en combinación con una regla de interpretación, y un test sustantivo.”<sup>60</sup>

El artículo 7 de la Directiva 93/13 prevé que *“los Estados miembros velarán por que, en interés de los consumidores y de los competidores profesionales, existan medios*

---

<sup>59</sup> ARROYO MARTÍNEZ, IGNACIO y MIQUEL RODRÍGUEZ, JORGE. (Coordinadores), [et al.]. Comentarios a la ley sobre condiciones generales de la contratación. P. 447.

<sup>60</sup> NEBBIA, PAOLISA. *Unfair Contract Terms in European Law*. P.135.

*adecuados y eficaces para que cese el uso de cláusulas abusivas en los contratos celebrados entre profesionales y consumidores*”, sin embargo, “no puede entenderse en el sentido de que permite, en el supuesto de que el juez nacional constate la existencia de una cláusula abusiva en un contrato celebrado entre un profesional y un consumidor, que dicho juez modifique el contenido de la cláusula abusiva, en lugar de limitarse a dejarla sin aplicación frente al consumidor. El papel que el Derecho de la Unión atribuye al juez nacional en la materia de que se trata no se circunscribe a la mera facultad de pronunciarse sobre la naturaleza eventualmente abusiva de una cláusula contractual, sino que incluye asimismo la obligación de examinar de oficio esta cuestión tan pronto como disponga de los elementos de hecho y de Derecho necesarios para ello”<sup>61</sup>.

“El juez nacional deberá apreciar de oficio el carácter abusivo de una cláusula contractual incluida en el ámbito de aplicación de la Directiva 93/13 y, de este modo, subsanar el desequilibrio que existe entre el consumidor y el profesional, tan pronto como disponga de los datos de hecho y de derecho necesarios para ello.”<sup>62</sup> La STJUE 21 de febrero de 2013<sup>63</sup>, establece que “en el supuesto de que el juez nacional, después de haber determinado –sobre la base de los elementos de hecho y de Derecho de que disponga o que se le hayan comunicado a raíz de las diligencias de prueba que haya acordado de oficio a tal efecto– que una cláusula está comprendida en el ámbito de aplicación de la Directiva, compruebe, tras una apreciación efectuada de oficio, que dicha cláusula presenta un carácter abusivo, está obligado, por regla general, a informar de ello a las partes procesales y a instarles a que debatan de forma contradictoria según las formas previstas al respecto por las reglas procesales nacionales.”

La plena eficacia de la protección que da la Directiva 93/13, “exige que el juez nacional que haya comprobado de oficio el carácter abusivo de una cláusula pueda extraer todas las consecuencias de esa comprobación, sin esperar a que el consumidor, informado de sus derechos, presente una declaración por la que solicite que se anule dicha cláusula.”<sup>64</sup>.

---

<sup>61</sup> STJUE (Sala Primera), de 14 de junio de 2012. Asunto C-618/2010

<sup>62</sup> Sentencia Audiencia Provincial de Madrid N° 392/2017, de 26 de julio de 2017.

<sup>63</sup> STJUE (Sala Primera) de 21 de febrero de 2013. Asunto C-472/11

<sup>64</sup> STJUE (Sala Primera) de 21 de febrero de 2013. Asunto C-472/11

El carácter abusivo de una cláusula contractual, siguiendo el artículo 4 de la Directiva 93/13, “*se apreciará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes o servicios que sean objeto del contrato y considerando, en el momento de la celebración del mismo, todas las circunstancias que concurran en su celebración, así como todas las demás cláusulas del contrato.*” Para determinar si una cláusula es o no abusiva, “el juez nacional debe tener en cuenta el resto de las cláusulas del contrato”.<sup>65</sup>

En cuanto a los criterios para que el juez aprecie del carácter abusivo de una cláusula, partimos del control formal de contenido recogido en el artículo 3 de la Directiva, así como un control sustantivo de transparencia recogido en el artículo 5 del mismo texto legal.

Por lo que respecta al control de contenido, recibe especial relevancia la STJUE de 14 de marzo de 2013 (Asunto C-415/11) en la que se define el concepto de “desequilibrio importante” en detrimento del consumidor recogido en el artículo 3 de la Directiva, estableciendo que debe apreciarse mediante un análisis de las normas nacionales aplicables a falta de acuerdo entre las partes, para determinar si –y, en su caso, en qué medida– el contrato deja al consumidor en una situación jurídica menos favorable que la prevista por el Derecho nacional vigente. El juez debe analizar si el consumidor se encuentra realmente en una situación menos favorable así como qué causa ese desequilibrio y, “*comprobar a tal efecto si el profesional podía estimar razonablemente que, tratando de manera leal y equitativa con el consumidor, éste aceptaría una cláusula de ese tipo en el marco de una negociación individual.*”<sup>66</sup>

El control de transparencia previsto en el artículo 5 de la directiva, se basa en la importancia de informar y proteger al consumidor. Pasa en primer lugar por un control formal en el que se evalúa la redacción clara y comprensible de las cláusulas. Y, en segundo lugar, por un control material relativo al conocimiento por parte del consumidor de las consecuencias jurídicas que supone la cláusula. Estos requisitos de control de las cláusulas, permiten que el consumidor pueda ser consciente de los derechos y obligaciones a los que quedará sometido en caso de aceptación de las condiciones. Controlando la transparencia de las cláusulas, posibilita al consumidor poseer una capacidad de elección plena.

---

<sup>65</sup> STJUE (Sala Primera) de 21 de febrero de 2013. Asunto C-472/11

<sup>66</sup> STJUE (Sala Primera) de 14 de marzo de 2013. Asunto C-415/11.

El artículo 6.1 de la Directiva 93/13 prevé que *“los Estados miembros establecerán que no vincularán al consumidor, en las condiciones estipuladas por sus derechos nacionales, las cláusulas abusivas que figuren en un contrato celebrado entre éste y un profesional y dispondrán que el contrato siga siendo obligatorio para las partes en los mismos términos, si éste puede subsistir sin las cláusulas abusivas.”* Por lo que el consumidor no será vinculado a las cláusulas de sumisión y de ley aplicable cuando las mismas hayan sido declaradas abusivas.

Una vez expuestos los criterios que siguen los tribunales a la hora de decretar una cláusula como abusiva, pasamos a analizar concretos pronunciamientos judiciales sobre cláusulas de sumisión a jurisdicción y a ley aplicable.

## Capítulo 4. Pronunciamientos judiciales sobre cláusulas de sumisión y de ley aplicable

En varias ocasiones los tribunales se han manifestado en relación a las cláusulas de sumisión y de ley aplicable. Conviene analizar la repercusión que en el ámbito jurídico ha tenido la aceptación de cláusulas de sumisión y de ley aplicable insertas en las condiciones generales en Internet.

Analizaremos en concreto las cláusulas de sumisión y de ley aplicable insertas en las condiciones generales de tres grandes plataformas de Internet destinadas a ofrecer distintos servicios: Ryanair, Amazon y Facebook.

Las condiciones generales de Ryanair<sup>67</sup>, contienen una cláusula de Ley aplicable y jurisdicción en el artículo 2.4 que dice lo siguiente:

*“Salvo por disposición en contrario del Convenio o la legislación aplicable, el contrato de transporte con nosotros, los Términos y Condiciones de Transporte y nuestros Reglamentos se regirán e interpretarán de conformidad con la legislación de Irlanda y cualquier disputa que surja de o en conexión con este contrato estará sujeta a la jurisdicción de los tribunales irlandeses.”*

Éste cláusula establece la aplicación de la ley irlandesa y la sumisión a la jurisdicción de ese país.

Los contratos de transporte de pasajeros, no se someten al artículo 6 del Reglamento Roma I, sino que quedan sometidos al artículo 5 del mismo precepto legal, quedando así fuera del ámbito de aplicación de las normas de protección de los consumidores. Para estos contratos, el Reglamento contiene “una regla especial que responde a una ponderación entre dos intereses: el interés del transportista en planificar *ex ante* sus operaciones y poder asegurar que una misma ley rija todos los contratos, y, por otro, el interés de los pasajeros en no quedar sometidos a leyes imprevisibles que no guarden relación con el contrato.”<sup>68</sup>

---

<sup>67</sup> Anexo 1. Términos Generales y Condiciones de Transporte. Ryanair

<sup>68</sup> GARCIMARTÍN ALFÉREZ, FRANCISCO J. Derecho internacional privado. P.368.

La compañía en cuestión la ley aplicable a sus contratos, dentro de las posibilidades que se ofrecen en el artículo 5.2 del Reglamento Roma I<sup>69</sup> aun tratándose de contratos celebrados con consumidores. No se podrá elegir en ningún caso una ley que no tenga ningún vínculo objetivo o subjetivo con la relación.

Serían válidas las cláusulas contenidas si fueran negociadas individualmente con el consumidor, pero en la contratación online se hace difícil este tipo de negociación. Sin embargo, cuando estas cláusulas se insertan en las condiciones generales, les son de aplicación el control de abusividad.

El Juzgado Mercantil de Madrid, en Sentencia de 30 de septiembre de 2013, declaró nula ésta cláusula por abusiva.

Se valora en primer lugar, el perjuicio que causa al consumidor el hecho de tener que litigar en otro país, obligando *“al consumidor español (en el sentido de tener su residencia habitual en España) que contrata en la demandada a acudir a Irlanda y en someter la resolución de su litigio a una normativa que no le es conocida, ya que no reside habitualmente en dicho domicilio; y además limita el acceso a la justicia, al tener que asumir gastos muy significativos como el desplazamiento a Irlanda y la necesidad de tener que contratar a un abogado irlandés”*.

Por otro lado, entra a valorar el factor internet, es decir, que nos encontramos ante un consumidor “online”. Establece la sentencia que *“la dinámica de este tipo de contratación conlleva que no se dispone de mucho tiempo para poder examinar las 7 condiciones generales, ya que se corre el riesgo de que cuando se vaya a comprar el billete, si se han leído todas las condiciones, la plaza ya no esté en venta o su precio haya subido, ya que la reserva que se efectúa está limitada en el tiempo y no se ha justificado por la demandada que el tiempo de reserva sea suficiente para leer las condiciones.”* La parte demandada, se beneficia de éste hecho ya que se aplicaría el derecho propio y ante la jurisdicción del *“lugar de su domicilio social”*.

---

<sup>69</sup> Artículo 5.2. En defecto de elección por las partes de la ley aplicable al contrato para el transporte de pasajeros de conformidad con el párrafo segundo, el contrato se regirá por la ley del país donde el pasajero tenga su residencia habitual, siempre y cuando el lugar de origen o el lugar de destino también estén situados en ese país. Si no se cumplen estos requisitos, se aplicará la ley del país donde el transportista tenga su residencia habitual. Las partes podrán elegir como ley aplicable a un contrato para el transporte de pasajeros, de conformidad con el artículo 3, únicamente la ley del país donde: a) el pasajero tenga su residencia habitual, o b) el transportista tenga su residencia habitual, o c) el transportista tenga el lugar de su administración central, o d) se encuentre el lugar de origen, o e) se encuentre el lugar de destino.

Finalmente se declara nula bajo el argumento principal de que *“en primer lugar, la Directiva 93/13 no permite al demandado que pueda incluir en su clausulado general que la ley y jurisdicción aplicable sea la irlandesa cuando el domicilio habitual del consumidor radica en lugar diferente.”* Siendo parte demandante en el caso concreto un consumidor residente en España, país donde emite su declaración negocial (al contratar por internet), le es de aplicación el artículo 90 del LGDCU<sup>70</sup>.

Concluye la argumentación de la sentencia diciendo que *“teniendo en cuenta además el tipo de consumidor y la forma de contratación con escaso tiempo para leer el clausulado general debemos declarar la nulidad de la cláusula del art 2.4 referida a la ley aplicable y jurisdicción.”*

Contra éste fallo se interpuso recurso de apelación ante la AP de Madrid<sup>71</sup>, que falló declarando nula la cláusula de elección de foro, pero, sin embargo, no calificó de abusiva la cláusula de ley aplicable.

La AP de Madrid dictaminó que *“de cuanto se lleva expuesto podemos concluir que el pronunciamiento de la sentencia recurrida por el que se declara la nulidad de la cláusula de elección de ley aplicable contenida en el primer inciso del artículo 2.4 de los "Términos generales y condiciones de Transporte" publicados por RYANAIR en su página web, así como aquellos asociados al mismo por los que se ordena la eliminación de la cláusula y la abstención de utilizarla en el futuro, han de ser revocados y dejados sin efecto. Por el contrario, procede confirmar, aunque por distintos razonamientos de los expresados en la sentencia recurrida, los pronunciamientos homólogos relativos a la cláusula de elección de foro.”*

Se entendió que no implicaba un desequilibrio importante el hecho de que la relación contractual se someta a la ley irlandesa, y que además resulta plenamente autorizada por el derecho de la Unión. En cuanto a la cláusula de elección de foro, apreció la AP de Madrid que *“puede inducir a error al pasajero, al darle la impresión de que, en el caso de que pretenda ejercitar contra RYANAIR una acción indemnizatoria amparada en el*

---

<sup>70</sup> Artículo que prevé como abusivas las cláusulas que establezcan: La previsión de pactos de sumisión expresa a Juez o Tribunal distinto del que corresponda al domicilio del consumidor y usuario, al lugar del cumplimiento de la obligación o aquél en que se encuentre el bien si éste fuera inmueble. Y, La sumisión del contrato a un Derecho extranjero con respecto al lugar donde el consumidor y usuario emita su declaración negocial o donde el empresario desarrolle la actividad dirigida a la promoción de contratos de igual o similar naturaleza.

<sup>71</sup> SAP de Madrid N° 392/2017, de 26 de julio de 2017.

*Convenio de Montreal, debería hacerlo necesariamente ante un tribunal irlandés. De este modo, la cláusula en cuestión podría operar como elemento disuasorio para el pasajero, generando con ello un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones de las partes.”*

En este punto, y a tenor del fallo de la AP de Madrid, cabe analizar la STJUE de 28 de julio de 2016 sobre el caso Amazon.

En las condiciones de uso y venta de Amazon<sup>72</sup>, en el apartado 14 nos encontramos con el redactado siguiente:

*“Las presentes condiciones se regirán e interpretarán de conformidad con las leyes del Gran Ducado de Luxemburgo, excluyéndose expresamente la aplicación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías. Ambas partes acordamos someternos a la jurisdicción no exclusiva de los tribunales de distrito de la ciudad de Luxemburgo, lo que significa que usted podrá reclamar sus derechos como consumidor en relación con las presentes Condiciones de Uso tanto en Luxemburgo como en su Estado Miembro de residencia en la Unión Europea.”*

Procedemos a analizar sentencia del TJUE que versa sobre el supuesto de hecho siguiente: Amazon es una empresa con sede en Luxemburgo, que entre otros países, dirige sus actividades a consumidores de Austria. Verein für Konsumenteninformation (VKI), asociación para la protección de los consumidores establecida en Austria, interpone ante los órganos jurisdiccionales austriacos una acción de cesación para prohibir a Amazon EU Sàrl, establecida en Luxemburgo, utilizar cláusulas supuestamente abusivas contenidas en sus condiciones generales de venta con respecto a los consumidores residentes en Austria.

A diferencia del caso expuesto de Ryanair, éste contrato de consumo sí que queda sujeto al artículo 6 del Reglamento Roma I en el que se establece que la elección de ley aplicable por las partes, *“no puede acarrear al consumidor la pérdida de la protección que le proporcionen aquellas disposiciones que no puedan excluirse mediante acuerdo en virtud de la ley que a falta de elección le habría sido aplicable.”*

---

<sup>72</sup> Anexo 2. Condiciones de uso y venta. Amazon

En la STJUE de 28 de julio de 2016, en su cuarta cuestión prejudicial se pretende determinar si *una cláusula que figura en las condiciones generales de venta de un contrato celebrado vía electrónica entre un profesional y un consumidor, en virtud de la cual la ley que rige ese contrato es la del Estado miembro del domicilio social de dicho profesional, es abusiva en el sentido del artículo 3, apartado 1, de la Directiva 93/13.*

La cláusula de sumisión a la aplicabilidad de la ley luxemburguesa, no ofrece mayores indicaciones al consumidor, pudiéndose deducir de ésta cláusula que únicamente se podrá aplicar esa ley en concreto y no otras. En este sentido, y remitiéndonos al artículo 6 anteriormente citado, la cláusula de ley, en contratos con consumidores, no puede ir en perjuicio del consumidor, sólo a su favor.

Se concluye al respecto en la sentencia que *“una cláusula de las condiciones generales de venta de un profesional, que no se ha negociado de forma individual y según la cual la legislación del Estado miembro donde se encuentra el domicilio del profesional rige el contrato celebrado en el marco del comercio electrónico con un consumidor, es abusiva siempre que induzca a error al consumidor dándole la impresión de que únicamente se aplica al contrato la legislación de ese Estado miembro, sin informarle de que también dispone de la posibilidad de invocar la protección que le reconocen las disposiciones imperativas del Derecho que sería aplicable de no existir dicha cláusula, en virtud del artículo 6, apartado 2, del 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), extremo que corresponderá determinar al órgano jurisdiccional nacional a la luz de todas las circunstancias pertinentes.”*

Es decir, el tribunal entiende que la cláusula ha de ser clara y comprensible y que si se inserta en las condiciones generales será abusiva en tanto que induzca a error al consumidor. Se declara abusiva en este caso ya que no se informa al consumidor que se le podrán aplicar otras disposiciones como es en el presente caso el Reglamento Roma I.

Facebook es otro evidente caso de plataforma online en cuyas condiciones de uso<sup>73</sup> podemos encontrar cláusulas de sumisión a ley y derecho aplicable. Así pues, en las mismas encontramos la siguiente cláusula:

---

<sup>73</sup> Anexo 3. Condiciones del servicio. Facebook

*“Resolverás cualquier demanda, causa de acción o conflicto (colectivamente, "demanda") que tengas con nosotros que haya surgido de o esté relacionado con la presente Declaración o exclusivamente con Facebook en el tribunal estadounidense del Distrito Norte de California o en un tribunal estatal del condado de San Mateo. Asimismo, aceptas someterte a la jurisdicción personal de dichos tribunales con el fin de litigar estas demandas. Las leyes del estado de California rigen esta Declaración, así como cualquier demanda que pudiera surgir entre tú y nosotros, independientemente de las disposiciones sobre conflictos de leyes. Si eres consumidor y resides habitualmente en un Estado miembro de la Unión Europea, se aplicará la legislación de dicho Estado en su lugar. De forma similar, si eres un consumidor que reside habitualmente en un Estado miembro de la Unión Europea y un tribunal competente de dicho Estado tiene jurisdicción sobre la demanda, deberás resolverla ante este tribunal.”*

Hablaremos en este punto de un caso novedoso contra Facebook. La empresa “Món Orxata” demandó a Facebook por cerrar su página en la red social sin previo aviso. La empresa Valenciana demandó a Facebook ante los Juzgados de Moncada (Valencia), y el segundo interpuso declinatoria por entender que dicho Juzgado *“carece de jurisdicción ya que el demandante suscribió una cláusula de sumisión a la jurisdicción de los tribunales extranjeros”*<sup>74</sup>.

Alegó la parte demandante que las cláusulas contenidas en las condiciones de Facebook son abusivas. Entendió el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción que la red social *“obliga a quién con ella contrata a someterse a la jurisdicción de los tribunales de los Estados Unidos, lo que desde un punto práctico dificulta o limita de forma significativa el derecho a la tutela judicial efectiva de esos usuarios, sean personas físicas o profesionales que pretenden utilizar la proyección comercial que puede suponer la presencia en esa red.”*

El Juzgado finalmente desestimó la declinatoria por considerarse competente para conocer de la misma.

La cláusula que fue objeto de la sentencia mencionada, dejará de estar vigente en breves ya que ha habido una reciente reforma en las condiciones de Facebook, que ha

---

<sup>74</sup> Auto AC/2017/716 Juzgado de Primera Instancia e Instrucción de Moncada de 10 de mayo de 2017.

modificado<sup>75</sup>, entre otras, la cláusula de sumisión a jurisdicción y a ley. Ha procedido la plataforma a adaptarse a la normativa europea de protección de los consumidores en aras de eliminar los contenidos ilegales de los contratos. La nueva cláusula de jurisdicción y ley aplicable queda redactada de la siguiente manera<sup>76</sup>:

*“Si eres consumidor y tu residencia habitual se encuentra en un estado miembro de la Unión Europea, las leyes de dicho país se aplicarán a cualquier reclamación, causa o disputa que inicies contra nosotros y que surja como consecuencia de estas Condiciones o los Productos de Facebook, o en relación con ellos (“reclamación”). Asimismo, puedes resolver la reclamación en cualquier tribunal competente del país que tenga jurisdicción. En todos los demás casos, aceptas que la reclamación debe resolverse en un tribunal competente en la República de Irlanda y que las leyes de dicho país regirán estas Condiciones y cualquier reclamación (independientemente de las disposiciones relativas a conflictos de derecho).”*

Con esta modificación se permite que a los posibles conflictos que surjan entre el usuario y la plataforma, se rijan por el país dónde éste último tenga su residencia habitual. De este modo se cumple la regulación en el marco de los contratos celebrados con consumidores, dotándolos de una verdadera seguridad jurídica y equilibrando los derechos y obligaciones de las partes.

De las cláusulas expuestas así como de los pronunciamientos judiciales que sobre las mismas han recaído, se puede afirmar que no hay un criterio uniforme que dicte que todas las cláusulas de sumisión y de ley aplicable son abusivas, sino que la línea argumental que se sigue se basa en que hay que ceñirse a las circunstancias concretas de

---

<sup>75</sup> La nueva ley europea de protección de datos ha fomentado la modificación de las condiciones generales de grandes plataformas como son Facebook, WhatsApp, Instagram y Twitter. El Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), será aplicable a partir del 25 de mayo de 2018. La modificación de las mismas ya está disponible desde el 19 de abril de 2018. Las modificaciones también han supuesto un cambio en las cláusulas de jurisdicción y de ley aplicable de estas plataformas, adaptándose a su vez a la normativa europea en materia de protección al consumidor y cláusulas abusivas. También ha servido la modificación para que éstas sean más visibles y fáciles de entender por el usuario. La última versión actualizada en 31 de enero de 2018 es la que ha sido objeto de estudio en el presente trabajo, ya que las sentencias dictadas fueron en base a éstas condiciones.

<sup>76</sup> Anexo 4. Condiciones del servicio. Facebook. Modificación.

cada caso, analizar ante qué situación se encuentra el consumidor, y si causan las mismas un grave perjuicio al mismo.

Será por lo tanto válida la inserción de las cláusulas de sumisión y de ley aplicable de forma unilateral en las condiciones generales en Internet, siempre que los tribunales y el derecho aplicable en ellas previstos no causen un desequilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes. Ante todo se debe proteger el derecho a la tutela judicial efectiva no poniendo trabas al usuario para interponer reclamaciones judiciales, como tampoco privarle de la protección jurídica que le otorgaría el derecho del país donde tenga su residencia habitual. Acudiremos a la normativa sobre competencia judicial y ley aplicable de nuestro derecho internacional privado, pero cuando éstas cláusulas se inserten en las condiciones generales en Internet, habrá que ampliar el marco normativo y acudir a las normas de condiciones generales de la contratación, así como la normativa relativa a cláusulas abusivas.

En caso de que las cláusulas de sumisión y de ley aplicable sean consideradas abusivas conllevará a la declaración de nulidad de las mismas. Esta declaración de nulidad comportará una laguna contractual y se deberá acudir en todo caso a la normativa de competencia judicial y ley aplicable para determinar qué tribunal será competente para conocer del asunto así como que derecho le será de aplicación.

## Conclusiones

- i. Es válida la inserción de cláusulas de sumisión y de ley aplicable en las condiciones generales superados los requisitos de incorporación. El problema radica en el contenido de las mismas, y, en el perjuicio que puedan causar al consumidor. La LCGC supuso un avance en nuestro Ordenamiento Jurídico interno dotándolo de un apoyo legal con el objetivo claro de proteger al consumidor en el marco de la contratación. Frente cláusulas abusivas, la Directiva 93/13, vino a sancionar las cláusulas abusivas insertas en los contratos celebrados con consumidores. Su deber de transposición en los ordenamientos jurídicos de los estados miembro, supuso un equilibrio entre las legislaciones teniendo como consecuencia una mayor protección al consumidor en su papel como parte débil del contrato.
- ii. De los medios que se ponen a disposición del usuario para conocer el contenido de las condiciones generales, no podemos afirmar que en el acto de aceptación haya verdadera voluntad de aceptar el contenido de las mismas bajo el conocimiento pleno del mismo, sino que la voluntad real en el acto de aceptar reside en el hecho de aceptar las condiciones con la mera finalidad de poder hacer uso de la plataforma online. Sin embargo, si mediante la aceptación se proporciona un registro duradero del contenido, se entendería que ha sido perfeccionado el contrato en los mismos términos que si fuera de forma escrita en base al principio de equivalencia funcional.
- iii. Para que una cláusula pueda entenderse como condición general debe cumplir los tres requisitos previstos en la LCGC: predisposición, imposición y generalidad. Hablamos de un contrato tipo en el que las cláusulas en él contenidas están predeterminadas por una de las parte y se emplean de forma idéntica para una pluralidad de contratos.
- iv. Se admite la inserción de cláusulas de jurisdicción bajo el régimen jurídico del Reglamento 1215/2012, así como el Reglamento Roma I para ley aplicable. Si en un contrato las partes deciden voluntariamente someterse a un tribunal y ley concretos, será competente el tribunal designado por las partes. Sin embargo, si

esa cláusula se inserta válidamente en el marco de un contrato de forma unilateral, cabrá analizar su posible carácter abusivo, deberemos acudir a las normas de condiciones generales de la contratación, así como las destinadas a cláusulas abusivas.

- v. Cuando se accede a las condiciones generales en Internet a través de un hipervínculo que deriva a su contenido, incluyéndose en el mismo las cláusulas de sumisión, se entiende que supera el requisito formal de incorporación. Esto es porque el usuario tiene acceso a las condiciones generales y, da “clic” a la opción de aceptar y con ello se satisfacen las exigencias de proporcionar un registro duradero dándole la equivalencia funcional de celebración escrita. El contenido de las condiciones queda guardado, superándose el requisito de registro duradero siempre que se pueda imprimir y guardar el texto completo. Por lo que se debe advertir al usuario de la existencia de dichas condiciones así como poner a su disposición el contenido de las mismas. Superados los requisitos formales de incorporación, cabe cuestionarse si en el contenido de las condiciones hay cláusulas abusivas ya que al redactarse, por lo general, de forma unilateral y predispuesta y sin negociación individual, pueden ser susceptibles de causar un perjuicio al usuario. Por lo que hay una diferencia entre el hecho de que se superen unos requisitos formales de incorporación y que el contenido del texto que se acepta sea legal. Los requisitos formales de incorporación pasan por la claridad y sencillez en el redactado así como el fácil acceso y legibilidad del contenido. El requisito de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes es el que condicionará la validez o no del contenido.
- vi. Para determinar la nulidad las cláusulas de sumisión a jurisdicción y a ley aplicable, se debe seguir una cadena de criterios. Reiterada jurisprudencia se ha basado en el argumento de que se cause un desequilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes. Así pues, se pueden insertar cláusulas de sumisión y de ley aplicable en las condiciones generales superados los requisitos de incorporación. No obstante, una vez incorporadas, se deberá revisar su contenido. En caso de que las cláusulas causen un desequilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes se pondrá de relieve el carácter abusivo de

las mismas. Así pues, si se acepta una cláusula de sumisión a jurisdicción que aun fijando un foro concreto, permite la interposición de demanda ante otros tribunales, no se consideraría abusiva ya que no limita la actuación judicial del usuario a un determinado tribunal. Sin embargo, si esa misma cláusula solo establece un foro concreto, limitaría el derecho a la tutela judicial efectiva del usuario.

- vii. Determinar que las cláusulas de sumisión y de ley aplicable pueden ser abusivas reside en primer lugar en el hecho de privar al consumidor de la protección que le otorgarían las leyes de su domicilio, así como las dificultades económicas y fácticas de interponer reclamaciones judiciales ante tribunales extranjeros. La inserción unilateral de las cláusulas de sumisión a jurisdicción y ley aplicable, pueden llevar a una reducción de las acciones judiciales que ejercitan los consumidores/usuarios, en el sentido que les puede suponer un coste económico elevado el hecho de tener que dirigirse a un tribunal distinto de aquél dónde tenga su domicilio. En este sentido, también le causaría un perjuicio al usuario aplicar un derecho extranjero que no le otorgue la misma protección que el de su domicilio. De manera contraria, centralizar las reclamaciones judiciales ante un tribunal concreto beneficia a la parte predisponente, abaratándole los costes del proceso judicial y fijar una cláusula de sumisión al derecho en el que tiene su sede central, le facilita un previsión y uniformidad de criterio en las resoluciones que se dicten en torno a los procesos que se celebren entre él y el usuario.
- viii. La inserción unilateral de las cláusulas de sumisión y ley aplicable en condiciones generales comporta que la parte adherente al contrato no tenga posibilidad de negociarlas o modificarlas, pudiendo solo aceptar o rechazar el contenido en su integridad. Aun así, existe libertad de contratar, pero no libertad contractual ya que a la característica principal de la segunda es la autonomía de voluntad, y en el caso de contratos de adhesión se ve limitada. Esto es porque el principio de autonomía de la voluntad se basa en que las partes contratantes establezcan pactos sobre el contenido de las condiciones, sin embargo, en el caso de los contratos de adhesión cuyo redactado se hace de forma previa y unilateral, ésta autonomía de la voluntad se pone en entre dicho.

- ix. En cuanto al control judicial, podemos concluir que es importante el control de las cláusulas abusivas con independencia de que se invoquen por parte del consumidor. En este sentido, los jueces deben garantizar un equilibrio de intereses de tal modo que se comprometan a restablecer el equilibrio del contrato si fuera necesario.
- x. De los pronunciamientos judiciales relativos a las cláusulas de sumisión y ley aplicable, se concluye un rechazo generalizado a las mismas siempre que estén dentro del marco de un contrato de adhesión donde la parte adherente sea un consumidor/usuario, en el que no hay negociación individual y además, se desprenda un desequilibrio de derechos y obligaciones entre las partes.
- xi. Las cláusulas de las grandes plataformas que se han analizado, Facebook, Ryanair y Amazon, ponen de relieve la tendencia de necesidad de centralización de reclamaciones judiciales. Sin embargo, los pronunciamientos judiciales son claros y se decantan por valorar el posible desequilibrio de derechos y obligaciones de las partes. En el caso de Facebook, se da un paso más allá con la reciente modificación de sus condiciones, aproximándose con ella a la normativa europea en el marco de contratos suscritos con consumidores, dotando al uso que se haga de ésta plataforma de seguridad jurídica
- xii. Las cláusulas de sumisión a tribunales y a ley extranjera deben calificarse como abusivas cuando no se hayan negociado individualmente y causen un desequilibrio importante entre las partes en perjuicio del consumidor. No se puede privar al consumidor de la protección que le ofrece la ley de su país de residencia ni de acudir a los tribunales del mismo. El usuario no queda vinculado a ellas por el mero hecho de aceptarlas, sino que habrá que analizar el contenido de las mismas para considerar su posible carácter abusivo. La consecuencia de declararlas abusivas es la nulidad de las mismas y por lo tanto se entenderán por no puestas. En ese momento, una vez declaradas abusivas y por tanto no puestas, para poder determinar cuál será el derecho aplicable al contrato, así como el tribunal competente para conocer de posibles conflictos, se deberá acudir a la normativa sobre competencia judicial internacional, así como la relativa al derecho aplicable.

## Bibliografía

### Libros y textos

AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS. *Estudio sobre la privacidad de los datos personales y la seguridad de la información en las redes sociales online*. Instituto Nacional de Tecnologías de la comunicación.

ALMUDÍ CID, JOSÉ MANUEL... [et al.] Mariano Yzquierdo Tolsada (director); Alfonso Luis Calvo Caravaca (coordinador). *Contratos civiles, mercantiles, públicos, laborales e internacionales, con sus implicaciones. Los contratos internacionales (II)*. TOMO XVII. Pamplona: Thomson Reuters, 2014.

ARROYO MARTÍNEZ, IGNACIO y MIQUEL RODRÍGUEZ, JORGE. (coordinadores), [et al.]. *Comentarios a la ley sobre condiciones generales de la contratación*. Tecnos: 1999.

BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, RODRIGO... [et al.] Ubaldo Nieto Carol (director). *Condiciones generales de la contratación y cláusulas abusivas*. 1ª ed. Valladolid: Lex nova, 2000.

DE CASTRO y BRAVO, F. *Las condiciones generales de los contratos y la eficacia de las leyes*. Anuario de Derecho Civil:1961.

ESPLUGUES MOTA, CARLOS... [et al.] *Derecho internacional privado*. 11ª ed. Valencia: Tirant lo Blanch, 2017.

FERNÁNDEZ MASIÁ, ENRIQUE. *Cláusulas de sumisión en contratos electrónicos internacionales*. Revista electrónica de estudios internacionales ([www.reei.org](http://www.reei.org)).

FERNÁNDEZ PÉREZ, NURIA. *El nuevo régimen de la contratación a distancia con consumidores. Especial referencia a la relativa a Servicios financieros*. 1ª ed. Madrid: La Ley, 2009.

GARCIMARTÍN ALFÉREZ, FRANCISCO J. *Derecho internacional privado*. 3ª ed. Pamplona: Thomson Reuters, 2016.

LLOBET I AGUADO, JOSEP. *El deber de información en la formación de los contratos*. Madrid: Marcial Pons, 1996.

MARIEN AGUILERA, MORALES... [et al.]. / Aurelio Menéndez Menéndez, Luis Díez-Picazo y Ponce de León (directores); Jesús Alfaro Águila-Real (coordinador). *Comentarios a la ley sobre condiciones generales de la contratación*. Madrid: Civitas, 2002.

NEBBIA, PAOLISA. *Unfair Contract Terms in European Law. A study in Comparative and EC Law*. Oxford and Portland, Oregon: Hart Publishing, 2007.

OREJUDO PRIETO DE LOS MOZOS, PATRICIA. *Cláusulas de sumisión en contratos electrónicos internacionales: eficacia del «click-wrapping»*. (Comentario a la STJUE de 21 de mayo de 2015, Asunto C-322/14, Jaouad El Majdoub y CarsOnTheWeb GmbH) (1). La Ley Unión Europea, nº 28: LA LEY, 28 de Julio de 2015.

RIBAS ALEJANDRO, JAVIER. *Aspectos Jurídicos del Comercio Electrónico en Internet*. 2ª ed. Navarra: Thomson Aranzadi, 2003.

SERRA RODRÍGUEZ, ADELA. *Cláusulas abusivas en la contratación. En especial, las cláusulas limitativas de responsabilidad*. 2ª ed. Navarra: Aranzadi, 2002.

### **Recursos en línea**

*Terms of Service. Didn't Read*. <https://tosdr.org/>

*Contrato de adhesión*. <http://guiasjuridicas.wolterskluwer.es>

MUÑOZ, CARLOS. *Clickwrap Agreements y cláusulas de elección del foro*. Comentario a la Sentencia del Tribunal Supremo de British Columbia (Canadá) de 23 de Junio del 2017 - "Douez v. Facebook, Inc.", 2017 SCC 33. *Lvcentinvs*, 5 de septiembre de 2017. <http://www.lvcentinvs.es/2017/09/05/clickwrap-agreements-y-clausulas-de-eleccion-del-foro/>

FERNÁNDEZ FLORES, RICARDO. *La ejecución de los contratos click-wrap y browse-wrap en Derecho español*. Tourism&Law.Abogados. <http://www.economistjurist.es/articulos-juridicos-destacados/la-ejecucion-de-los-contratos-click-wrap-y-browse-wrap-en-derecho-espanol>

## **Jurisprudencia**

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (Sala Primera) de 14 de junio de 2012. Asunto C-618/2010.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (Sala Primera) de 14 de marzo de 2013. Asunto C-415/11.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (Sala Primera) de 21 de marzo de 2013. Asunto C-92/11.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (Sala Primera) de 21 de febrero de 2013. Asunto C-472/11.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (Sala Tercera) de 21 de mayo de 2015. Asunto C-322/14.

Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (Sala Tercera) de 28 de julio de 2016. Asunto C-191/15.

Sentencia Nº 740/1996 del Tribunal Supremo, Sala de lo Civil, de 14 de septiembre de 1996.

Sentencia Nº 873/1998 del Tribunal Supremo, Sala de lo Civil, de 18 de septiembre de 1998.

Sentencia Nº 1195/2002 del Tribunal Supremo, Sala de lo Civil, de 5 de diciembre de 2002.

Sentencia Nº 241/2013 del Tribunal Supremo, Sala de lo Civil, de 9 de mayo de 2013.

Sentencia Audiencia Provincial de Madrid Nº 392/2017, de 26 de julio de 2017.

Sentencia Nº 113/13 Juzgado Mercantil nº 5 de Madrid de 30 de septiembre de 2013. Juicio verbal 703/11.

Auto AC/2017/716 Juzgado de Primera Instancia e Instrucción de Moncada de 10 de mayo de 2017.



Fecha de entrada en vigor: 30 de abril de 2018

# Términos Generales y Condiciones de Transporte

## Términos Generales y Condiciones de Transporte

Issued by:

RYANAIR DAC

Corporate Head Office

Airside Business Park

Swords

Co Dublin

Irlanda

Effective Date: 30 de abril de 2018

## ARTÍCULO 1 - SIGNIFICADO DE DETERMINADAS EXPRESIONES EN LAS PRESENTES CONDICIONES

En las presentes Condiciones::

“Nosotros”, “nuestro” y “nos” significa Ryanair DAC, Corporate Head Office Airside Business Park , Swords, Dublín, Co. Dublín, Irlanda.

“Usted”, “suyo” y “su” significa cualquier persona, salvo los miembros de la tripulación, a quien hemos acordado transportar en un vuelo, portadora de nuestro Código Identificador de la Aerolínea (véase también la definición de “pasajero”)

Por “CÓDIGO IDENTIFICADOR DE LA AEROLÍNEA”, se entiende el código de dos letras “FR” o el código de tres letras “RYR” que nos identifican como una compañía aérea.

Por "EQUIPAJE" se entiende los bienes personales que le acompañen en su viaje. Salvo que se especifique lo contrario, incluye tanto su equipaje facturado como su equipaje no facturado.

Por "TALÓN DE EQUIPAJE" se entiende el documento que se expide exclusivamente para identificar el Equipaje facturado.

Por "TARJETA DE EMBARQUE" se entiende el documento en línea titulado "Tarjeta de Embarque", impreso para usted o por su cuenta con carácter previo a cualquier vuelo, o bien en un formato alternativo que puede ser expedido por nosotros o por nuestros agentes de handling en un aeropuerto operado por nosotros

"FECHA LÍMITE DE FACTURACIÓN" significa los límites de tiempo que nosotros especificamos y antes de los cuales debe usted haber obtenido su Tarjeta de Embarque y, en su caso, cumplimentado cualquier control de documentos/visado y pagado cualquier tasa sobre el Equipaje Facturado y/o recargo por exceso de equipaje y depositado su Equipaje Facturado en un mostrador de facturación.

"EQUIPAJE FACTURADO" significa el equipaje del que asumimos la custodia y para el cual hemos emitido un Talón de Equipaje.

"CONFIRMACIÓN/ITINERARIO" se entiende nuestra web en formato *frame* con el título "Itinerario" la cual indica un "Número de Reserva de Vuelo" y muestra "Estatus: Confirmado" y/o el documento con título "Itinerario de Viaje Ryanair", enviado a la dirección de correo electrónico utilizada para la reserva, en ambos casos especificando el/los nombre/s del pasajero, vuelos, horarios y rutas de los vuelos que ha reservado con nosotros.

Per "CONVENIO" se entiende el Convenio de Montreal de 1999.

Por "DAÑOS" se entiende la muerte, las lesiones o los daños corporales sufridos por un pasajero, o la pérdida total o parcial, el hurto, u otros daños sufridos por el Equipaje que sean consecuencia o estén relacionados con el transporte u otros servicios complementarios que nosotros prestamos.

"REGLAMENTOS" se entiende la normativa que figura en el documento denominado "Reglamentos de Ryanair sobre materias específicas", vigente en cada momento ([clic aquí](#)).

Por "PASAJERO" se entiende una persona, a quien hemos acordado transportar en un vuelo, identificada mediante la expedición de la Confirmación/Itinerario. (Véase también la definición de "Usted", "suyo" y "su").

Por "DEG" se entiende el derecho especial de giro tal como lo define el Fondo Monetario Internacional. (El valor de esta unidad de cuenta se puede consultar en las páginas de economía de los diarios más importantes.)

Por "EQUIPAJE NO FACTURADO" se entiende cualquier parte de su equipaje que no sea el Equipaje Facturado.

## ARTÍCULO 2 – APLICACIÓN

### 2.1 GENERAL

A excepción de lo dispuesto en los artículos 2.2 y 2.3, estos Términos y Condiciones de Transporte se aplican únicamente a los vuelos o segmentos de vuelo en el que figure nuestro nombre o Código Identificador de la Aerolínea en la Confirmación/Itinerario expedido para ese vuelo o segmento de vuelo

## 2.2 LEY DE APLICACIÓN PREFERENTE

**2.2.1** Estos Términos y Condiciones de Transporte son aplicables, salvo que contradigan la legislación aplicable, en cuyo caso prevalecerá dicha ley.

**2.2.2** Si alguna disposición de estos Términos y Condiciones de Transporte no es válida de acuerdo con la ley aplicable que corresponda, el resto de disposiciones, no obstante, seguirán siendo válidas en la medida en que puedan permanecer sin la cláusula declarada nula.

## 2.3 PREVALENCIA DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES SOBRE LOS REGLAMENTOS

En cualquier supuesto de incoherencia entre estos Términos y Condiciones de Transporte y nuestros Reglamentos, prevalecerán estos Términos y Condiciones de Transporte.

## 2.4 LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Salvo por disposición en contrario del Convenio o la legislación aplicable, el contrato de transporte con nosotros, los Términos y Condiciones de Transporte y nuestros Reglamentos se regirán e interpretarán de conformidad con la legislación de Irlanda y cualquier disputa que surja de o en conexión con este contrato estará sujeta a la jurisdicción de los tribunales irlandeses.

# ARTÍCULO 3 - RESERVAS Y DOCUMENTACIÓN

## 3.1 DISPOSICIONES GENERALES

**3.1.1** Prestamos servicio de transporte únicamente al/los Pasajero/s el nombre cuyo/s nombre/s figura/n en la Confirmación/Itinerario. Le pediremos que pruebe su identidad y que cumpla con nuestros Reglamentos relativos a la documentación.

**3.1.2** Las reservas de vuelo realizadas mediante uno de nuestros centros de reservas se encuentran sujetos a un cargo por reserva en el Centro de Llamadas y se abonarán y vuelo, de acuerdo con lo establecido en nuestra Tabla de Recargos. A excepción de lo dispuesto en el Artículo 10.2 y 10.3, esta tarifa no es reembolsable.

**3.1.3** Se aplica una tarifa por bebé respecto todos los niños de menos de 24 meses de edad, a quien no les autoriza a ocupar un asiento por razones de seguridad. Los bebés deberán tener menos de 24 meses tanto en el momento de ida como de vuelta de vuelo. Esta tarifa se abonará por persona y vuelo, de acuerdo con lo establecido en nuestra Tabla de Recargos. A excepción de lo dispuesto Exceptuando lo dispuesto en el Artículo 10.2 y 10.3, esta tarifa no es reembolsable.

Prueba Prime

Todos los departamentos

# ANEXO 2. Condiciones Generales Amazon

Enviar a Barcelona 08001

Todos los departamentos

Mi Amazon.es Ofertas

Hola. Identificate Cuenta y listas

Pedidos

Suscríbete a Prime

0 Cesta

## Ayuda y Servicio de atención al cliente

Buscar en Ayuda Ir

< Todos los temas de ayuda

### Información legal

#### Condiciones de Uso y Venta

- Aviso de Privacidad de Amazon.es
- Navegadores compatibles
- Identificar e-mails fraudulentos
- Cookies y publicidad en Internet
- Normas de la cadena de suministro
- Marcas registradas y patentes de Amazon.es
- Directrices sobre contenido
- Dispositivo anticopia
- Informació en català

### Soluciones rápidas

- Mis pedidos Localizar pedidos
- Devoluciones y reembolsos Devolver o cambiar productos
- Compañías de transporte Información sobre transportistas
- Amazon Prime Cancelar o ver ventajas
- Opciones de pago Añadir o editar métodos de pago
- Configuración de la cuenta Cambiar e-mail o contraseña

Contáctanos

[Seguridad y Privacidad](#) > [Información legal](#) >

## Condiciones de Uso y Venta

Última actualización el 14 de febrero de 2018. Para consultar la versión anterior, haz clic [aquí](#).

Bienvenido a Amazon.es.

Amazon EU Sarl, Amazon Europe Core SARL y las sociedades de su grupo ("Amazon") le ofrecen funciones de sitio web y otros productos y servicios cuando visita o compra en Amazon.es (el "sitio web"), utiliza los productos o servicios de Amazon, usa las aplicaciones de Amazon para dispositivos móviles o emplea software puesto a disposición por Amazon en relación con lo anterior (los "Servicios de Amazon" e individualmente, cada uno de ellos, el "Servicio de Amazon"). Amazon le presta los Servicios de Amazon bajo las condiciones establecidas en esta página. Amazon.es es el nombre comercial de Amazon.

[Condiciones de Uso](#)

[Condiciones de Venta](#)

### Condiciones de Uso

**Le rogamos que lea detenidamente las presentes condiciones antes de utilizar los Servicios de Amazon. Al utilizar los Servicios de Amazon, usted acepta quedar vinculado por las presentes condiciones.** Ofrecemos una amplia gama de Servicios de Amazon y en ocasiones pueden aplicarse condiciones adicionales. Además, cada vez que utilice cualquier Servicio de Amazon, (por ejemplo: Amazon MP3, Lista de Deseos, Cheques regalo o aplicaciones de Amazon para dispositivos móviles), estará igualmente sujeto a los términos y condiciones generales y a las condiciones particulares aplicables a dichos Servicios de Amazon (las "Condiciones Generales de los Servicios"). Las Condiciones Generales de los Servicios prevalecerán sobre las presentes Condiciones de Uso en caso de discrepancia entre ambas.

[Procedimiento y formulario de aviso de vulneración de derechos](#)

#### 1. Privacidad

Le rogamos que revise nuestro [Aviso de Privacidad](#), y nuestra página sobre [Cookies y Publicidad en Internet](#), que también rigen el uso que realice de los Servicios de Amazon, para que conozca nuestras prácticas.

#### 2. Comunicaciones electrónicas

Cada vez que utilice un Servicio de Amazon o nos envíe un correo electrónico, un mensaje de texto (SMS) o cualquier otra comunicación desde su ordenador o dispositivo móvil, estará comunicándose electrónicamente con nosotros. Nosotros nos pondremos en contacto con usted electrónicamente por distintos medios, como por ejemplo mediante correo electrónico, mensajes de texto (SMS), notificaciones dentro de aplicaciones, o publicando mensajes o comunicaciones por correo electrónico en el sitio web o a través de cualquier otro Servicio de Amazon, como por ejemplo nuestro Servicio de mensajería. A efectos del presente contrato, usted consiente recibir comunicaciones de nuestra parte mediante medios electrónicos, y acepta que todos los contratos, avisos y otras notificaciones y comunicaciones que le enviemos por medios electrónicos satisfacen cualquier requisito de forma escrita, salvo que cualquier legislación aplicable con carácter imperativo exija una forma distinta de comunicación.

#### 3. Derechos de autor, derechos de propiedad intelectual y derechos sobre bases de datos

Todo contenido alojado o puesto a disposición en cualquiera de los Servicios de Amazon, como por ejemplo texto, gráficos, logotipos, iconos de botones, imágenes, clips de audio, descargas digitales, y recopilaciones de datos son propiedad de Amazon o de sus proveedores de contenido y está protegido por las leyes de Luxemburgo así como por la legislación internacional sobre derechos de propiedad intelectual, derechos de autor y derechos sobre bases de datos. El conjunto de todo el contenido albergado o puesto a disposición a través de cualquier Servicio de Amazon es propiedad exclusiva de Amazon, y está protegido por las leyes de Luxemburgo e internacionales sobre derechos de propiedad intelectual y derechos sobre bases de datos.

No está permitida la extracción sistemática ni la reutilización de parte alguna del contenido de ninguno de los Servicios de Amazon sin nuestro expreso consentimiento por escrito. En particular, no se permite el uso de herramientas o robots de búsqueda y extracción de datos para la extracción (ya sea en una o varias ocasiones) de partes sustanciales de los Servicios de Amazon para su reutilización sin nuestro expreso consentimiento por escrito. Tampoco le está permitido al usuario crear ni publicar sus propias bases de datos cuando éstas contengan partes sustanciales de cualquiera de los Servicios de Amazon (por ejemplo, nuestras listas de productos y listas de precios) sin nuestro expreso consentimiento por escrito.

#### 4. Marcas registradas

Puede consultar un listado (no exhaustivo) de las marcas de Amazon en el siguiente [enlace](#). De forma adicional, los gráficos, logotipos, encabezados de página, iconos de botón, scripts y nombres de servicio que aparecen incluidos o están disponibles a través de los Servicios de Amazon son marcas registradas o representan la imagen comercial de Amazon. No podrán utilizarse las marcas registradas ni la imagen comercial de Amazon en relación con ningún producto o servicio que no pertenezca a Amazon, ni en ninguna forma que fuera susceptible de causar confusión entre los usuarios o que pueda menospreciar o desacreditar a Amazon. El resto de marcas registradas que no son propiedad de Amazon y que aparecen incluidos o están disponibles a través de los Servicios de Amazon pertenecen a sus respectivos propietarios, quienes podrán o no estar afiliados o relacionados de cualquier modo con Amazon, o patrocinados por Amazon.

#### 5. Patentes

Diversas patentes pertenecientes a Amazon son aplicables a los Servicios de Amazon así como a las funciones y servicios accesibles a través de los mismos. Por otro lado, diferentes partes de los Servicios de Amazon operan en virtud de distintas licencias de una o varias patentes. Puede consultar un listado (no exhaustivo) de las correspondientes patentes de Amazon y demás patentes de tercero licenciadas a favor de Amazon en el siguiente [enlace](#).

#### 6. Licencia y acceso

Sujeto al cumplimiento por Ud. de estas Condiciones de Uso y las Condiciones Generales de los Servicios aplicables así como al pago del precio aplicable, en su caso, Amazon o sus proveedores de contenidos le conceden una licencia limitada no exclusiva, no transferible y no sublicenciable, de acceso y utilización, a los Servicios de Amazon para fines personales no comerciales. Dicha licencia no incluye derecho alguno de reventa ni de uso comercial de los Servicios de Amazon ni de sus contenidos, ni derecho alguno a compilar ni utilizar lista alguna de productos, descripciones o precios. Tampoco incluye el derecho a realizar ningún uso derivado de los Servicios de Amazon ni de sus contenidos, ni a descargar o copiar información de cuenta alguna para el beneficio de otra empresa, ni el uso de herramientas o robots de búsqueda y extracción de datos o similar.

Amazon y sus licenciantes, proveedores, editores, titulares de derechos u otros proveedores de contenidos se reservan cualquier derecho que no esté expresamente comprendido en estas Condiciones de Uso o en las Condiciones Generales de los Servicios.

No está permitida la reproducción, duplicación, copia, venta, reventa o explotación de ningún tipo de los Servicios de Amazon ni de parte alguna de los mismos con fines comerciales, en cada caso sin nuestro previo consentimiento por escrito.

Tampoco está permitido utilizar técnicas de framing para introducir cualquier marca comercial, logotipo u otra información protegida por derechos de autor (incluyendo imágenes, texto, diseños de página o formatos) de Amazon sin el correspondiente consentimiento previo por escrito. No está permitido el uso de metaetiquetas (meta tags) ni de ningún otro "texto oculto" que utilice los nombres o marcas registradas de Amazon sin nuestro consentimiento previo y por escrito.

Le rogamos que haga un uso correcto de los Servicios de Amazon. Sólo le está permitido utilizar los Servicios de Amazon de forma lícita. Cualquier incumplimiento por Ud. de estas Condiciones de Uso o de las Condiciones Generales de los Servicios supondrá la anulación del permiso o la licencia concedidos por Amazon.

#### 7. Su Cuenta

Cuando usted utiliza los Servicios de Amazon es responsable de mantener la confidencialidad de los datos de su cuenta y su contraseña, así como de restringir el acceso a su ordenador y a sus dispositivos. En la medida en que así lo permita la legislación aplicable, usted acepta asumir la responsabilidad que proceda por todas las actividades realizadas desde su cuenta o utilizando su contraseña. Usted deberá tomar todas las medidas necesarias a efectos de asegurar y salvaguardar la confidencialidad de su contraseña, y deberá informarnos inmediatamente en caso de que tenga motivos para creer que su contraseña ha sido puesta en conocimiento de un tercero, o si ésta ha sido utilizada de manera no autorizada o es susceptible de serlo. Es su responsabilidad comprobar que los datos que nos facilita son correctos y completos, viniendo asimismo obligado a informarnos inmediatamente cuando tenga lugar cualquier variación en la información que nos ha facilitado. Puede acceder a su información y actualizarla a través del apartado [Mi Cuenta](#) del sitio web.

No podrá utilizar ningún Servicio de Amazon: (i) en forma alguna que cause, o pueda causar, daño o perjuicio alguno a cualquiera de los Servicios de Amazon o la interrupción del acceso a los mismos; o (ii) para cualquier fin fraudulento, ni a efectos de la comisión de delito alguno u otra actividad ilícita de ningún otro tipo; o (iii) para generar cualquier tipo de molestia, inconveniente o ansiedad en un tercero.

Nos reservamos el derecho a denegar el acceso al servicio, a cancelar cualesquiera cuentas y a eliminar o modificar cualquier contenido en caso de que el usuario incumpliera la legislación aplicable, las presentes Condiciones de Uso o cualesquiera otros términos y condiciones o políticas aplicables.

#### 8. Opiniones, comentarios, comunicaciones y otros contenidos

Los usuarios podrán publicar sus opiniones y comentarios así como publicar otros contenidos, enviar comunicaciones, sugerencias, ideas, comentarios, preguntas u otra información, siempre que el contenido de las mismas no resulte ilícito, obsceno, abusivo, constituya un supuesto de amenaza o difamación, o invada la privacidad de terceros, infrinja derechos de propiedad intelectual o de cualquier otra forma resulte ofensivo para terceros o censurable, ni consista en o contenga virus informáticos, propaganda política o contenido publicitario, correos en cadena, envío masivo de correos o constituya cualquier otro tipo de "spam". No está permitido el uso de direcciones de correo

falsas, ni suplantar la identidad de otra persona o entidad, ni falsear de cualquier otro modo el origen de cualquier otro contenido. Nos reservamos el derecho (sin que no obstante, y en ausencia de un [Formulario de Aviso](#) válido, venga obligada a ello) a eliminar o modificar cualquier contenido. Si considera que cualquier contenido de los Servicios de Amazon o cualquier material cuya venta estuviera publicitada en los mismos incluye cualquier afirmación difamatoria, o si entendiera que sus derechos de propiedad intelectual están siendo infringidos por cualquier elemento o información disponible en los Servicios de Amazon, le rogamos nos haga saber dicha circunstancia a través de la cumplimentación y presentación del correspondiente [Formulario de Aviso](#), al que responderemos.

Al publicar cualquier contenido o presentar cualquier material para su publicación, y salvo que se indique lo contrario, usted otorga: (a) a favor de Amazon el derecho no exclusivo, gratuito y susceptible de plena cesión y transmisión a favor de un tercero, a utilizar, reproducir, modificar, adaptar, publicar, traducir, crear y explotar cualesquiera obras derivadas y distribuir y exhibir su contenido en todo el mundo y a través de cualquier medio; y (b) a favor de Amazon, sus sublicenciarios y quienes derivaran su título de Amazon, el derecho a utilizar el nombre facilitado por usted en relación con dicho contenido, si así lo decidiera. La presente disposición no supone la cesión de derecho moral alguno.

Usted acepta el carácter irrevocable de los derechos así conferidos durante la totalidad del plazo de protección reconocido a sus derechos de propiedad intelectual sobre el contenido y material identificado anteriormente. Asimismo se compromete a llevar a cabo cualesquiera actuaciones adicionales que fueran necesarias a efectos de formalizar la cesión de los derechos que confiere a favor de Amazon, incluyendo la suscripción de cualesquiera instrumentos y documentación, a nuestra solicitud.

Usted declara y garantiza ser titular de cualquier otra forma controlar la totalidad de los derechos sobre el contenido que pudiera publicar, manifestando y garantizado asimismo que a la fecha de la remisión de dicho contenido: (i) dicho contenido y material es exacto; y que (ii) la utilización de dicho contenido o material no supondrá incumplimiento alguno de las políticas o directrices aplicables de Amazon, ni supondrá perjuicio alguno a ninguna persona o entidad (garantizando asimismo que el contenido o material en cuestión no es de carácter difamatorio). Usted se compromete a liberar a Amazon de cualesquiera reclamaciones presentadas por terceros contra Amazon derivadas de o en relación con dicho contenido y materiales, salvo en la medida en que dicha responsabilidad derive de la falta de supresión adecuada por nuestra parte de dicho contenido o material tras haber sido notificados (a través del correspondiente [Formulario de Aviso](#)) del carácter ilícito de dicho contenido o material.

#### **9. Reclamaciones sobre Propiedad Intelectual**

Amazon respeta la propiedad intelectual de terceros. Si considera que sus derechos de propiedad intelectual han podido ser infringidos, le rogamos que haga uso de nuestra [Política y Procedimiento de Reclamaciones por Infracción](#).

#### **10. Condiciones Generales sobre el Software de Amazon**

Todo software, incluidas las actualizaciones, mejoras y cualquier otra documentación relacionada con dicho software, que ponemos a disposición de Ud. en cualquier momento en relación con los Servicios de Amazon (el "Software de Amazon") está sujeto, además de a las presentes Condiciones de Uso y Venta, a las condiciones que Ud. puede encontrar [aquí](#).

#### **11. Otros negocios**

Además de Amazon, terceros explotan tiendas, ofrecen sus servicios o venden líneas de producto a través del presente sitio web. De forma adicional, ofrecemos enlaces a los sitios web de sociedades de su grupo y de otras empresas. No somos responsables de examinar o calificar, ni en ningún caso garantizamos, las ofertas de ninguna de tales empresas o personas físicas, ni el contenido alojado en sus respectivos sitios web. No asumimos responsabilidad alguna por las acciones, productos y contenidos de ninguna de tales empresas o individuos o cualesquiera otros terceros. El cliente siempre estará informado sobre si un tercero participa en su operación y podremos compartir con dicho tercero cualquier información relativa a dicha operación. Le sugerimos que revise detenidamente las declaraciones de privacidad y demás condiciones de uso de tales terceros.

#### **12. El papel de Amazon**

Amazon permite a vendedores externos ofrecer y vender sus productos en Amazon.es. La página de detalles de estos productos contendrá la información correspondiente en el caso de que éstos fueran ofrecidos por vendedores externos. A pesar de que Amazon facilita las transacciones a través de Amazon Marketplace, Amazon no es ni el comprador ni el vendedor de los productos ofrecidos por vendedores externos. Amazon simplemente facilita un espacio donde compradores y vendedores pueden negociar y efectuar sus transacciones. Por consiguiente, el correspondiente contrato que se genera una vez se ha realizado la compra de cualquier producto vendido por un vendedor externo, concierne única y exclusivamente al comprador y al vendedor de dicho producto. Amazon no forma parte de ese contrato, no asume ninguna responsabilidad relacionada con el mismo, ni actúa como representante del vendedor. El vendedor es responsable de la venta de sus productos así como de ofrecer asistencia en cuanto a las reclamaciones del comprador, o con respecto a cualquier asunto relacionado con dicho contrato entre el comprador y vendedor. No obstante, y debido a que Amazon desea garantizar al comprador un espacio seguro donde realizar sus compras, Amazon ofrece la Garantía de la A a la Z de Amazon, además de cualquier derecho que el consumidor pueda tener por disposición legal o contractual.

#### **13. Nuestra responsabilidad**

Realizaremos nuestros mejores esfuerzos para asegurar la disponibilidad, sin interrupciones, de los Servicios de Amazon, así como la ausencia de errores en cualquier transmisión de información que

podiera tener lugar. No obstante, y debido a la naturaleza misma de Internet, no es posible garantizar tales extremos. Asimismo, su acceso a los Servicios de Amazon pudiera ocasionalmente verse suspendido o restringido a efectos de la realización de trabajos de reparación o mantenimiento, o la introducción de nuevos productos o servicios. Procuraremos limitar la frecuencia y duración de tales suspensiones o restricciones.

Amazon no será responsable de (i) cualesquiera pérdidas que no fueran atribuibles a incumplimiento alguno por su parte, (ii) pérdidas empresariales (incluyendo lucro cesante, de ingresos, de contratos, de ahorros previstos, de datos, pérdida del fondo de comercio o gastos innecesarios incurridos), ni de (iii) cualesquiera pérdidas indirectas o de carácter consecuencial que no fueran razonablemente previsibles por ambas partes en el momento en que el usuario hubiera comenzado a utilizar los Servicios de Amazon. Tampoco seremos responsable de ninguna demora o falta de cumplimiento de nuestras obligaciones derivadas de las presentes condiciones si dicha demora o falta de cumplimiento fuera atribuible a circunstancias ajenas a nuestro control razonable. Esta disposición no afecta al derecho del cliente a recibir el producto o la prestación del correspondiente servicio en un plazo razonable, o a recibir el oportuno reembolso para el caso de que no pudiéramos suministrarle tales productos o servicios en un plazo razonable por cualquier causa ajena a nuestro control razonable.

La legislación de algunos países pudiera no permitir alguno o la totalidad de los límites de responsabilidad previstos anteriormente. En caso de que dicha legislación le fuera de aplicación, alguno o la totalidad de dichos límites pudiera no serle aplicable. Asimismo dicha legislación pudiera conferirle derechos adicionales a los aquí previstos.

Nada de lo dispuesto en las presentes condiciones limita o excluye nuestra responsabilidad en caso de falsedad, ni en supuestos de fallecimiento o daños personales atribuibles a nuestra negligencia o dolo.

#### 14. Ley aplicable

Las presentes condiciones se registrarán e interpretarán de conformidad con las leyes del Gran Ducado de Luxemburgo, excluyéndose expresamente la aplicación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías. Ambas partes acordamos someternos a la jurisdicción no exclusiva de los tribunales de distrito de la ciudad de Luxemburgo, lo que significa que usted podrá reclamar sus derechos como consumidor en relación con las presentes Condiciones de Uso tanto en Luxemburgo como en su Estado Miembro de residencia en la Unión Europea.

La Comisión Europea ofrece una [plataforma para la resolución alternativa de conflictos](#), a la cual puedes acceder aquí: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Si quieres comunicarnos cualquier asunto, por favor, [contáctanos](#).

#### 15. Modificación del Servicio o Variación de las Condiciones

Nos reservamos el derecho a realizar cambios en los Servicios de Amazon, en nuestras políticas y en nuestros términos y condiciones, incluyendo las presentes Condiciones de Uso y las Condiciones Generales de los Servicios, en cualquier momento. Usted quedará sujeto a los términos y condiciones, políticas, Condiciones de Uso y Condiciones Generales de los Servicios vigentes a la fecha en que utilice los Servicios de Amazon. Si alguna de las presentes Condiciones de Uso o de las Condiciones Generales de los Servicios fuera declarada inválida, nula o por cualquier causa ineficaz, dicha condición se entenderá excluida sin que dicha declaración pueda afectar a la validez ni a la exigibilidad del resto de condiciones.

#### 16. Renuncia

En caso de incumplimiento por su parte de las presentes Condiciones de Uso, y aun cuando pudiéramos optar por no ejercitar cualesquiera derechos a nuestro alcance en dicho momento, podremos hacer uso de tales derechos y acciones en cualquier otra ocasión en la que usted pudiera incumplir nuevamente las presentes Condiciones de Uso.

#### 17. Menores de edad

No vendemos productos a menores de edad. Los productos para niños que vendemos deben ser comprados por adultos. Los menores de 18 años sólo podrán utilizar los Servicios de Amazon bajo la supervisión de un padre o un tutor.

#### 18. Nuestros datos

El presente sitio web es propiedad de Amazon Europe Core Sarl, quien es responsable asimismo de su mantenimiento. Los términos de uso y venta específicos de otros Servicios de Amazon, por ejemplo, del servicio de música MP3, que es explotado por Amazon Media EU Sarl, pueden encontrarse dentro de este mismo sitio web.

#### Información sobre Amazon Europe Core SARL:

Amazon Europe Core Sarl (Société à responsabilité limitée, 5 Rue Plaetis, L-2338 Luxemburgo)  
Capital social: EUR 37,500  
Registrada en Luxemburgo  
Número de Registro en Luxemburgo: B180022  
Número de licencia mercantil: 10040783  
Número de Registro de IVA en Luxemburgo: LU 26375245

#### Otros contactos

#### Información sobre Amazon EU SARL:

Amazon EU Sarl  
Amazon EU SARL, Société à responsabilité limitée, 5 Rue Plaetis, L-2338 Luxemburgo  
Capital social: EUR 37,500

Número de Registro en Luxemburgo: B-101818

Número de licencia mercantil: 134248

Número de Registro de IVA en Luxemburgo: LU 20260743

Sucursal registrada localmente:

Amazon EU SARL, sucursal en España, Calle Ramírez de Prado,5, 28045 Madrid (Madrid), España

Número de Registro en España (NIF): W0184081H

Datos registrales: Tomo: 33166, Libro: 0, Folio: 105, Sección 8, Hoja: M-596819, Inscripción 1ª

#### **Información sobre Amazon Services Europe SARL:**

Amazon Services Europe SARL, Société à responsabilité limitée, 5 Rue Plaetis, L-2338 Luxembourg  
Share capital: EUR 37,500

Número de Registro en Luxemburgo: B-93815

Número de Registro de IVA en Luxemburgo: LU 19647148

#### **Información sobre Amazon Media EU SARL:**

Amazon Media EU SARL, Société à responsabilité limitée, 5 Rue Plaetis, L-2338 Luxembourg  
Capital social: EUR 37,500

Número de Registro en Luxemburgo: 112767

Número de licencia mercantil: 136312

Número de Registro de IVA en Luxemburgo: LU 20944528

### **19. Procedimiento y formulario de aviso de vulneración de derechos**

Si considera que cualquiera de sus derechos ha sido vulnerado, le invitamos a cumplimentar y remitirnos el siguiente [Formulario de Aviso](#). Responderemos de forma inmediata a aquellos titulares de derechos y a sus representantes que pudieran cumplimentar y presentar el Formulario de Aviso a efectos de comunicarnos cualquier inquietud que pudieran tener en relación con cualquier supuesta infracción de sus derechos.

Una vez recibamos el Formulario de Aviso, podremos iniciar diversas actuaciones, que podrán incluir la supresión de la información o producto en cuestión, sin que ello implique en ningún caso admisión alguna de responsabilidad y sin perjuicio de cualquier derecho, acción o defensa que pudiera asistirnos, todos los cuales quedan expresamente reservados. Asimismo, y en virtud de la remisión por su parte de un Formulario de Aviso, se entenderá que otorga a favor de Amazon el derecho a utilizar, reproducir, modificar, adaptar, publicar, traducir, crear cualesquiera obras derivadas a partir de dicho contenido y exhibir las mismas en todo el mundo y a través de cualquier medio. Lo anterior incluye el derecho a nuestro favor a remitir el Formulario de Aviso a las partes que hubieran facilitado el contenido supuestamente infractor. Usted se compromete a exonerar de responsabilidad a Amazon respecto de cualesquiera reclamaciones presentadas por terceros frente a Amazon derivadas de o relativas a la presentación de un Formulario de Aviso.

**Aviso relativo a las ofertas de venta de vendedores externos:** Tenga en cuenta que las ofertas de venta de vendedores externos están meramente alojadas en Amazon.es y se incluyen exclusivamente previa indicación y a petición exclusivamente de los vendedores externos, cuyos datos de contacto figuran en el respectivo apartado de "Información sobre el Vendedor", accesible a través de cualquiera de tales ofertas.

**Definiciones de ASIN y ISBN-10:** ASIN significa "Amazon Standard Item (or Identification) Number" (Número de Artículo o de Identificación Estándar de Amazon) y representa un identificador propio de Amazon.es formado por diez (10) caracteres. Este número figura en la ficha descriptiva de cada producto en el apartado "Detalles del producto". "ISBN-10" significa "International Standard Book Number" (Número Estándar Internacional de Libro) y es un identificador formado por diez (10) dígitos que figuran en algunas fichas descriptivas de libros en el apartado "Detalles del producto".

**Aviso importante:** facilitar información falsa, engañosa o incorrecta en el Formulario de Aviso puede dar lugar a responsabilidades tanto civiles como penales. Si tiene dudas al respecto, le recomendamos que consulte con su asesor legal.

### **20. Condiciones de Uso adicionales del Software de Amazon**

- 1. Uso del software de Amazon.** Podrá utilizar el Software de Amazon única y exclusivamente para utilizar y disfrutar de los Servicios de Amazon que le facilita Amazon, según permiten las Condiciones de Uso, estas Condiciones de Uso de Software y las Condiciones Generales de los Servicios. No podrá separar ninguno de los componentes individuales del Software de Amazon para usarlos en sus propios programas o compilar cualquier parte de ello junto con sus programas, ni transferirlo para su uso junto con otro servicio, ni podrá vender, alquilar, arrendar, prestar, distribuir ni otorgar sublicencias ni ceder de cualquier otro modo ningún derecho del Software de Amazon, ya sea en parte o en su totalidad. No puede utilizar el Software de Amazon para un uso ilegal. Podemos anular la prestación del Software de Amazon y denegar el derecho de uso del Software de Amazon en cualquier momento. En caso de incumplimiento de estas Condiciones de Uso de Software, las Condiciones de Uso de Amazon y otras Condiciones Generales de los Servicios, sus derechos de uso del Software Amazon cesarán sin notificación previa. Existen condiciones adicionales contenidas o distribuidas junto con el Software de Amazon, según se especifican en la documentación relacionada que son aplicables al Software de Amazon (o software incorporado al Software de Amazon) y que prevalecerán en el uso de dicho software en caso de conflicto con las presentes Condiciones de Uso de Software. Todo el software utilizado por los Servicios de Amazon es propiedad de Amazon o sus proveedores de contenido software y está protegido por las leyes de Luxemburgo e internacionales sobre derechos de propiedad intelectual e industrial.

2. **Utilización de servicios de terceros.** Cuando utilice el Software de Amazon, puede también estar utilizando uno o varios servicios de terceros, como pueden ser los servicios de datos de un soporte o proveedor de plataformas móviles por utilización de las redes inalámbricas. El uso de dichos servicios prestados por terceros puede estar sujeto a políticas adicionales, condiciones de uso y tasas aplicables.
3. **Prohibición de realizar actos de ingeniería inversa.** No le está permitido, ni tampoco incentivar, ayudar o autorizar a cualquier otra persona, a, copiar, realizar actos de ingeniería inversa, descompilar ni desensamblar, o de cualquier otra forma manipular, el Software de Amazon, ya sea en parte o en su totalidad, ni crear obras derivadas desde o sobre el Software de Amazon.
4. **Actualizaciones automáticas.** A fin de mantener su Software de Amazon actualizado, puede que le ofrezcamos, sin previa notificación al efecto, actualizaciones ocasionales automáticas o manuales.

Esta información también está disponible en catalán. Haga clic [aquí](#) para consultar esta página en catalán.

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

## Condiciones de venta

Las presentes Condiciones de Venta se aplican a la venta de productos por parte de Amazon EU Sarl. Además, cada vez que utilice cualquier servicio presente o futuro de Amazon.es (por ejemplo: el Servicio Amazon MP3 o Kindle) estará igualmente sujeto a los términos y condiciones generales y a las condiciones particulares aplicables a dicho servicio (las "Condiciones Generales"). Dichas Condiciones Generales prevalecerán sobre las presentes Condiciones de Venta en caso de discrepancia entre ambas.

**Le rogamos que lea detenidamente las presentes condiciones antes de cursar su pedido a Amazon EU Sarl. Al cursar su pedido a Amazon EU Sarl, usted acepta quedar vinculado por las presentes condiciones.**

### 1. Nuestro contrato

Cuando usted realice su pedido, le enviaremos un mensaje confirmando la recepción de su pedido. Si estuviera utilizando ciertos Servicios de Amazon (e.g., aplicaciones móviles de Amazon), la confirmación de su pedido podría publicarse en el Servicio de mensajería del sitio web. Asimismo le informaremos sobre el envío de sus productos. Usted podrá no obstante modificar su pedido antes de que el pedido entre en el proceso de envío.

Acepta recibir facturas de sus compras electrónicamente. Las facturas electrónicas serán facilitadas en formato PDF en la sección [Mi Cuenta](#) de la página web. Asimismo, usted puede obtener una copia de su factura en papel contactándonos gratuitamente por e-mail, chat o teléfono a través del siguiente enlace: <https://www.amazon.es/contacto>. Para más información sobre la factura electrónica y cómo recibirla en papel, por favor consulte nuestras [páginas de ayuda](#).

Únicamente vendemos productos en cantidades correspondientes a las necesidades típicas de un hogar medio. Esto se aplica tanto al número de productos solicitados en un mismo pedido como al supuesto en el que el cliente opta por cursar varios pedidos del mismo producto y dichos pedidos individuales comprenden las cantidades típicas necesarias para cubrir las necesidades de un hogar medio.

### 2. Derecho de desistimiento de 14 días, excepciones al derecho de desistimiento, garantía de devolución voluntaria y garantía legal de conformidad

#### DERECHO LEGAL

A menos que aplique alguna de las excepciones que se describen a continuación, usted podrá desistir de su pedido sin motivo alguno dentro de los 14 días naturales desde el día en que usted o un tercero que haya indicado (distinto del transportista) reciba los artículos comprados (o desde el último artículo, componente o pieza en caso de entrega de un bien compuesto por múltiples componentes o piezas), o desde el día de la conclusión del contrato en el caso de servicios o entrega de contenido digital no prestado en soporte material (es decir, no contenidos en soportes como CD o DVD).

A estos efectos, usted debe informarnos (Amazon EU Sarl, 5 Rue Plaetis, L-2338 Luxemburgo) de su decisión de desistir de su pedido. Deberá enviar su solicitud de acuerdo con las instrucciones y formularios disponibles en nuestro [Centro de devoluciones](#) o utilizando este [formulario](#). En caso de que utilice el [Centro de devoluciones](#), Amazon le confirmará la recepción de la solicitud. Será suficiente con que envíe su comunicación antes de que finalice el periodo de desistimiento de 14 días y devuelva el artículo a través de nuestro Centro de Devoluciones.

Amazon.es no asume el la titularidad del producto devuelto hasta la recepción del mismo en la dirección de devolución. Amazon.es se reserva el derecho, a su discreción, a reembolsar el importe del producto sin exigir su devolución. En tal caso, la titularidad del producto cuyo precio hubiera sido reembolsado no pasará a Amazon.es.

Para información adicional sobre el ámbito, contenido e instrucciones para el ejercicio de este derecho, por favor, contacte con nuestro [Servicio de Atención al cliente](#).

#### EFFECTOS DEL DESISTIMIENTO

Amazon le reembolsará el precio del producto y los gastos ordinarios de envío correspondientes a la opción de envío más barata que ofrezcamos, no más tarde de los 14 días siguientes al día en que recibamos la comunicación antes indicada. Amazon utilizará los mismos medios de pago que usted hubiera empleado para la transacción inicial, a menos que expresamente se acuerde otro medio. En cualquier caso, usted no soportará ninguna tasa que pudiera derivarse de dicho reembolso. Podremos

retener el reembolso hasta que hayamos recibido los artículos devueltos por usted o hasta que nos aporte prueba de haber devuelto los artículos, en función de lo que se produzca primero.

Tenga en cuenta que deberá devolver los artículos siguiendo las instrucciones disponibles en nuestro Centro de Devoluciones dentro de los 14 días siguientes al día en que nos comunicó su desistimiento. Usted deberá soportar los costes directos de la devolución de dichos artículos; y será responsable de la disminución del valor de los bienes devueltos debido a la manipulación de los artículos (excepto cuando esa manipulación fuera necesaria para averiguar la naturaleza, características y funcionamiento de los artículos).

#### EXCEPCIONES AL DERECHO DE DESISTIMIENTO

El derecho de desistimiento no aplica a la entrega de:

- Productos que no permitan su devolución debido a razones higiénicas o de protección de la salud si ha sido desprecintado por usted tras su entrega (por ejemplo productos cosméticos), o que estuvieran, tras su entrega, inseparablemente mezclados con otros productos;
- Productos que puedan deteriorarse o caducar con rapidez (por ejemplo alimentos o productos perecederos o sometidos a fecha de caducidad);
- Grabaciones sonoras o de video precintadas o software sellado si los mismos fueran desprecintados por usted tras su entrega;
- Bienes realizados según sus especificaciones o claramente personalizados;
- Un servicio si Amazon si se hubiera prestado y usted hubiera aceptado su prestación cuando solicitó el servicio
- Contenido digital (incluyendo apps, software digital e-books, MP3, etc.) que no hubiera sido entregado en un soporte material (es decir, no contenidos en soportes como CD o DVD) si usted hubiera consentido la ejecución en el momento de la entrega y sin que resulte posible su desistimiento desde dicho momento
- Prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas con la excepción de contratos de suscripción; y;
- Bebidas alcohólicas cuyo precio haya sido acordado en el momento en que realizó el pedido y que no puedan ser entregadas antes de 30 días, y cuyo valor real de dependa de fluctuaciones en el mercado que no podamos controlar.

#### NUESTRA GARANTÍA DE DEVOLUCIÓN VOLUNTARIA

Sin perjuicio de sus derechos legales, Amazon le proporciona la siguiente garantía de devolución voluntaria:

Los productos vendidos por Amazon EU SARL pueden ser devueltos dentro de los 30 días naturales desde la recepción de los mismos, a menos que alguna de las excepciones sean aplicables, y siempre que estén en la misma condición en la que fueron recibidos. Para más información haz clic [aquí](#). Los productos deberán ser devueltos a través de nuestro Centro de Devoluciones online.

Si usted devuelve los productos de acuerdo con esta garantía de devolución voluntaria, le devolveremos el precio del producto abonado por usted, pero no los costes de envío de su compra inicial. Usted tendrá que correr con el riesgo de transporte y los costes de devolución. Los costes originales de envío y devolución solo serán reembolsados en las devoluciones de ropa o calzado comprado en nuestras webs. Esta garantía de devolución no afecta a sus derechos legales y, por tanto, no afecta a su derecho de desistimiento anteriormente descrito.

Detalles y ejemplos relativos a devoluciones pueden encontrarse [aquí](#)

#### GARANTÍA LEGAL DE CONFORMIDAD

Además de sus derechos legales y la garantía de 30 días de devolución voluntaria, los clientes en la Unión Europea (excepto Reino Unido) tendrán una garantía post-venta, de dos años desde la fecha de entrega del producto, para la reparación o reemplazo de productos comprados en Amazon si fueran defectuosos o disconformes con lo anunciado. Usted puede solicitar el reembolso o la rebaja del precio del producto cuando no hubiera tenido lugar la reparación o reemplazo del producto en un tiempo razonable o sin mayores inconvenientes para usted.

En caso de productos de segunda mano, el periodo de garantía podrá ser menor pero siempre igual o superior a un año.

Para información adicional sobre los términos y condiciones operacionales, por favor consulte nuestra [Política de devoluciones](#)

### 3. Precios y disponibilidad

Todos los precios incluyen los impuestos legalmente aplicables (el IVA).

Incluimos en el sitio web información sobre la disponibilidad de los productos que vendemos, detallándolo en la página de información de cada uno de los productos. No nos es posible ofrecer información más precisa sobre la disponibilidad de un producto, más allá de la que mostramos en la página de información del producto o en otros apartados del sitio web. Cuando procesemos su pedido, le informaremos lo antes posible por correo electrónico o publicando un mensaje en el Servicio de mensajería del sitio web si cualquiera de los productos incluidos en su pedido no se encontrara disponible. En tal caso, no le cobraremos importe alguno por dicho producto.

Tenga en cuenta que en algunos casos, no nos es posible confirmar una fecha de entrega concreta cuando realiza su pedido. En estos supuestos, le facilitaremos nuestra mejor estimación, normalmente indicando un rango de días. Además, podrá consultar el estado de su pedido en cualquier momento a través del apartado Mi Cuenta del sitio web o contactando con nuestro Servicio de Atención al cliente. En todo caso, la entrega será realizada dentro del plazo máximo de 30 días a partir de la realización de su pedido, salvo que se acuerde otra cosa.

Si desea obtener más información al respecto, le rogamos que consulte nuestra [Política de precios](#) y la información sobre la [disponibilidad](#), aplicables ambas a los productos vendidos en Amazon.es.

#### 4. Información del producto

A menos que se indique expresamente lo contrario, Amazon no es el fabricante de los productos vendidos en el sitio web. Si bien nos esforzamos para que la información que aparece en nuestro sitio web sea correcta, en ocasiones el embalaje y los materiales de los productos pueden contener información adicional o distinta de la que aparece en nuestro sitio web. Los componentes también pueden cambiar. Le recomendamos que no se detenga a leer solamente la información disponible en nuestro sitio web si no que, antes de su utilización, lea también detenidamente el etiquetado, las advertencias e instrucciones que acompañen al producto.

#### 5. Información Aduanera

Cuando realiza un pedido de productos en Amazon.es para su entrega en un país no perteneciente a la Unión Europea, usted podría venir obligado a abonar derechos e impuestos de importación, los cuales le serán cobrados en el momento en el que el paquete llegue a su destino. Cualquier importe adicional debido al despacho aduanero correrá de su cuenta. Amazon.es no tiene control alguno sobre tales importes. Las políticas aduaneras varían significativamente de un país a otro por lo que, para mayor información, le rogamos consulte con la oficina aduanera correspondiente. Recuerde, además, que cuando realiza un pedido a Amazon.es formalmente la ley le considera a usted como importador, y deberá por ello cumplir todas las leyes y reglamentos aplicables en el país en el que recibe el producto. Su privacidad es una cuestión de gran importancia para nosotros. Queremos que nuestros clientes internacionales sean conscientes de que los envíos internacionales están sujetos a inspección y apertura por parte de las autoridades aduaneras. Para más información haga clic en [Información aduanera](#).

#### 6. Pedidos en "1-Clic"

El servicio de pedidos en "1-Clic" es la forma más rápida y sencilla de realizar pedidos de forma segura y efectiva en Amazon.es. Si está utilizando un ordenador público o compartido, le recomendamos encarecidamente que desactive los pedidos en "1-Clic" cuando termine de usar el ordenador.

#### 7. Nuestra responsabilidad

Ni Amazon.es ni las sociedades de su grupo serán responsable de (i) cualesquiera pérdidas que no fueran atribuibles a incumplimiento alguno por su parte, (ii) pérdidas empresariales (incluyendo lucro cesante, de ingresos, de contratos, de ahorros previstos, de datos, pérdida del fondo de comercio o gastos innecesarios incurridos), o de (iii) cualesquiera pérdidas indirectas o de carácter consecuencial que no fueran razonablemente previsibles por ambas partes en el momento en que se formalizó el contrato de compraventa de los productos entre ambas partes.

La legislación de algunos países pudiera no permitir alguno o la totalidad de los límites de responsabilidad previstos anteriormente. En caso de que dicha legislación le fuera de aplicación, alguno o la totalidad de dichos límites pudieran no serle aplicables. Asimismo dicha legislación pudiera conferirle derechos adicionales a los aquí previstos.

Nada de lo dispuesto en las presentes condiciones limita o excluye nuestra responsabilidad en caso de falsedad, ni por fallecimiento o daños personales atribuibles a nuestra negligencia o dolo.

Asimismo Amazon.es no será responsable de ninguna demora o incumplimiento de sus obligaciones derivadas de las presentes condiciones si dicha demora o incumplimiento fuera atribuible a circunstancias ajenas a nuestro control razonable. Esta disposición no afecta a su derecho a recibir el producto en un plazo razonable. Si la demora tuviera lugar con carácter anterior a la remisión del producto, Amazon.es no le cobrará importe alguno por dicho producto hasta que el mismo le fuera remitido, pudiendo usted cancelar el pedido en cualquier momento previo a dicha expedición.

Los términos y condiciones de la garantía que Amazon.es ofrece sobre sus productos varían en función de la persona que realiza la compra: un "consumidor" o bien otra persona que "actúe con fines que entran en el marco de su actividad profesional", de conformidad con lo dispuesto en la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo.

Si adquiere el producto en su condición de "consumidor", usted tiene derecho a la garantía de conformidad prevista en la legislación según la cual el bien entregado ha de ser conforme al contrato, y a la que legalmente viene obligado el vendedor (Garantía Legal). Para más información sobre el ámbito, contenido e instrucciones para el ejercicio de esta Garantía Legal, le rogamos consulte nuestros [Términos y Condiciones de la Garantía Legal](#) o contacte con nuestro [Servicio de Atención al cliente](#).

De forma adicional, usted podría tener derecho a cualquier otra garantía (la Garantía Comercial) que en su caso pudiera otorgar el fabricante o un tercero. Generalmente el nombre de la entidad que otorga la Garantía Comercial así como los términos y condiciones de la misma figura en la documentación incluida en el embalaje del producto, que le invitamos a leer y conservar en su poder. Puede acceder a mayor información sobre los términos y condiciones de la Garantía Comercial que le ofrece Amazon sobre productos Kindle a través del siguiente [enlace](#).

Amazon.es no será responsable del cumplimiento de las obligaciones previstas en la Garantía Comercial ofrecida por terceros.

#### 8. Ley aplicable

Las presentes condiciones se regirán e interpretarán de conformidad con las leyes del Gran Ducado de Luxemburgo, excluyéndose expresamente la aplicación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías. Ambas partes acordamos someternos a la jurisdicción no exclusiva de los tribunales de distrito de la ciudad de Luxemburgo, lo que significa

que usted podrá reclamar sus derechos como consumidor en relación con las presentes Condiciones de Venta tanto en Luxemburgo como en su Estado Miembro de residencia de la Unión Europea.

La Comisión Europea ofrece una plataforma para la resolución alternativa de conflictos, a la cual puedes acceder aquí: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Si quieres comunicarnos cualquier asunto, por favor [contáctanos](#).

#### 9. Modificación de las condiciones de venta

Nos reservamos el derecho a realizar cambios a nuestro sitio web, a nuestras políticas y a nuestros términos y condiciones, incluyendo a las presentes Condiciones de Venta, en cualquier momento. Usted quedará sujeto a los términos y condiciones, políticas y Condiciones de Venta en vigor en el momento en que realice su pedido, a menos que, por ley o por requerimiento de las autoridades públicas, se deba efectuar un cambio a dichos términos y condiciones, políticas o a las presentes Condiciones de Venta (en cuyo caso, tales cambios podrían resultar aplicables a cualesquiera pedidos que hubiera realizado anteriormente). Si alguna de las presentes condiciones fuera declarada inválida, nula o por cualquier causa ineficaz, dicha condición se entenderá excluida sin que dicha declaración pueda afectar a la validez ni a la exigibilidad del resto de condiciones.

#### 10. Renuncia

En caso de incumplimiento por su parte de las presentes Condiciones de Venta, y aún cuando Amazon.es pudiera no ejercitar cualesquiera derechos a su alcance en dicho momento, Amazon.es podrá hacer uso de tales derechos y acciones en cualquier otra ocasión en la que usted pudiera incumplir las presentes Condiciones de Venta.

#### 11. Menores de edad

No vendemos productos a menores de edad. Los productos para niños que vendemos deben ser comprados por adultos. Los menores de 18 años sólo podrán utilizar Amazon.es bajo la supervisión de un padre o un tutor.

#### 12. Nuestros datos

Nuestros datos de contacto son los siguientes:

Amazon EU SARL, Société à responsabilité limitée, 5 Rue Plaetis, L2338 Luxemburgo  
Capital social: EUR 37,500  
Inscrita en Luxemburgo  
Número de Registro en Luxemburgo: B-101818  
Número de licencia mercantil: 134248  
Número de Registro de IVA en Luxemburgo: LU 20260743

Sucursal registrada localmente:

Amazon EU SARL, sucursal en España, Calle Ramírez de Prado, 5, 28045 Madrid (Madrid), España  
Número de Registro en España (NIF): W0184081H  
Datos registrales: Tomo: 33166, Libro: 0, Folio: 105, Sección 8, Hoja: M-596819, Inscripción 1ª

Esta información también está disponible en catalán. Haga clic [aquí](#) para consultar esta página en catalán.

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

¿Te ha parecido útil esta información?





[Volver arriba](#)

#### Conócenos

[Trabajar en Amazon](#)  
[Sobre Amazon.es](#)

#### Gana dinero con nosotros

[Vender en Amazon](#)  
[Programa de afiliados](#)  
[Logística de Amazon](#)  
[Promociona tus productos](#)  
[Publica tu libro en Kindle](#)  
[Amazon Pay](#)

#### Métodos de pago Amazon

[Métodos de pago](#)  
[Convertor de divisas de Amazon](#)  
[Cheques Regalo](#)  
[Código de Compra](#)  
[Recarga tu cuenta](#)

#### ¿Necesitas ayuda?

[Localizar o gestionar compras](#)  
[Tarifas y políticas de envío](#)  
[Amazon Prime](#)  
[Devolver o reemplazar productos](#)  
[Gestionar contenido y dispositivos](#)  
[App Amazon](#)

---

[Australia](#) [Alemania](#) [Brasil](#) [Canadá](#) [China](#) [Estados Unidos](#) [Francia](#) [India](#) [Italia](#) [Japón](#) [México](#) [Países Bajos](#) [Reino Unido](#)

Amazon Music  
Transmite millones  
de canciones

IberLibro  
Libros, arte  
& artículos de colección

Amazon Web Services  
Servicios Cloud Computing  
de Amazon

Book Depository  
Libros con entrega gratis  
en todo el mundo

Souq.com  
Tienda Online en el  
Medio Oriente

Kindle Direct Publishing  
Publica tu libro en papel y digital  
de manera independiente

Prime Now  
Entrega en 1 hora  
En miles de productos

Productos Reacondicionados  
Precios bajos en productos revisados por Amazon

Shoppop  
Marcas  
de moda de diseño

[Condiciones de Uso y Venta](#) [Aviso de privacidad](#) [Área legal](#) [Cookies y Publicidad en Internet](#) © 1996-2018, Amazon.com, Inc. o afiliados. Todos los derechos reservados.

## ANEXO 3. Condiciones Generales Facebook.

Utilizamos las cookies para ayudar a personalizar contenido, adaptar y medir los anuncios, y facilitar una experiencia más segura. Al hacer clic o navegar en el sitio, aceptas que recopilamos información dentro y fuera de Facebook mediante las cookies. Consulta aquí más información, incluida la relativa a los controles disponibles: [Política de cookies](#)

[Registrarte](#)

[Únete a Facebook o inicia sesión](#)

Este acuerdo se ha redactado originalmente en inglés de Estados Unidos. En caso de existir discrepancias entre el original y una versión traducida, el original en inglés es el documento vinculante. La sección 16 contiene modificaciones a las condiciones generales que atañen a los usuarios que no se encuentran en Estados Unidos.

Fecha de la última revisión: 31 de enero de 2018

### Declaración de derechos y responsabilidades

Esta Declaración de derechos y responsabilidades (en lo sucesivo, "Declaración", "Condiciones" o "DDR") tiene su origen en los [Principios de Facebook](#) y contiene las condiciones de servicio que rigen nuestra relación con los usuarios y todos aquellos que interactúan con Facebook, así como con las marcas, los productos y los servicios de Facebook, que se denominan "[Servicios de Facebook](#)" o "[Servicios](#)". Al utilizar o acceder a los Servicios de Facebook, muestras tu conformidad con esta Declaración, que se actualiza periódicamente según se estipula en la sección 13 que aparece más adelante. Asimismo, al final de este documento encontrarás otros recursos que te ayudarán a comprender cómo funciona Facebook.

Puesto que Facebook ofrece una amplia gama de [Servicios](#), es posible que te pidamos que leas y aceptes condiciones complementarias aplicables a tu interacción con una aplicación, un producto o un servicio determinados. En caso de que dichas condiciones complementarias entren en conflicto con esta DDR, las condiciones complementarias asociadas con la aplicación, el producto o el servicio prevalecerán en lo referente al uso de estos.

#### 1. Privacidad

Tu privacidad es muy importante para nosotros. Hemos diseñado nuestra [Política de datos](#) para ayudarte a comprender cómo puedes utilizar Facebook con objeto de compartir contenido con otras personas y cómo recopilamos y podemos utilizar tu contenido e información. Te animamos a que leas nuestra [Política de datos](#) y a que la utilices a fin de tomar decisiones bien fundadas.

#### 2. Compartir el contenido y la información

Eres el propietario de todo el contenido y la información que publicas en Facebook, y puedes controlar cómo se comparte a través de la configuración de la [privacidad](#) y de las [aplicaciones](#). Además:

- En relación con el contenido con derechos de propiedad intelectual (contenido de propiedad), como fotos y vídeos, nos otorgas específicamente el siguiente permiso, sujeto a tu [configuración de la privacidad](#) y de [las aplicaciones](#): nos otorgas una licencia no exclusiva, transferible, con posibilidad de ser subotorgada, exenta de derechos de autor y aplicable globalmente para utilizar cualquier contenido de propiedad intelectual que publiques en Facebook o con relación a Facebook (licencia de propiedad intelectual). Esta licencia finaliza cuando eliminas tu contenido de propiedad intelectual o tu cuenta, a menos que el contenido se haya compartido con terceros y estos no lo hayan eliminado.
- Cuando eliminas este tipo de contenido, se elimina de forma similar a cuando vacías la papelera de reciclaje de tu ordenador. No obstante, entiendes que es posible que el contenido eliminado permanezca en copias de seguridad durante un plazo de tiempo razonable (si bien no estará disponible para terceros).
- Al utilizar una aplicación, esta podrá pedirte permiso para acceder a tu contenido e información, así como al contenido y la información que otras personas hayan compartido contigo. Exigimos que las aplicaciones respeten tu configuración de privacidad, y será tu acuerdo con la aplicación en cuestión el que regirá la forma en que esta utilizará, almacenará y transferirá el contenido y la información que compartas. Para obtener más información sobre la plataforma, incluido cómo controlar qué información pueden compartir otras personas con las aplicaciones, lee nuestra [Política de datos](#) y la [página de la plataforma](#).
- Cuando publicas contenido o información con la configuración "Público", significa que permites que todas las personas, incluidas aquellas ajenas a Facebook, accedan y usen dicha información y la asocien a ti (por ejemplo, tu nombre y foto del perfil).
- Siempre valoramos tus comentarios y sugerencias relativas a Facebook, pero entiendes que podríamos utilizarlos sin obligación de compensarte por ello (del mismo modo que tú no tienes obligación de proporcionarlos).

#### 3. Seguridad

Hacemos todo lo posible para hacer de Facebook un lugar seguro, pero no podemos garantizarlo. Necesitamos tu ayuda para que así sea, lo que implica los siguientes compromisos por tu parte:

- No publicarás comunicaciones comerciales no autorizadas (como spam) en Facebook.
- No recopilarás información o contenido de otros usuarios ni accederás a Facebook utilizando medios automatizados (como bots de recolección, robots, arañas o herramientas de extracción de datos) sin nuestra autorización previa.
- No participarás en marketing multinivel ilegal, como el de tipo piramidal, en Facebook.
- No subirás virus ni código malintencionado de ningún tipo.
- No solicitarás información de inicio de sesión ni accederás a una cuenta perteneciente a otro usuario.
- No molestarás, intimidarás ni acosarás a ningún usuario.
- No publicarás contenido que resulte intimidatorio, de carácter pornográfico, que incite a la violencia, que contenga desnudos o violencia gráfica o gratuita, ni emplearás un lenguaje que incite al odio.
- No desarrollarás ni harás uso de aplicaciones de terceros que contengan, publiquen o promocionen de cualquier otro modo contenido relacionado con el consumo de alcohol o las citas, o bien dirigido a público adulto (incluidos los anuncios) sin las restricciones de edad apropiadas.
- No utilizarás Facebook para actos ilícitos, engañosos, malintencionados o discriminatorios.
- No realizarás ninguna acción que pudiera inhabilitar o sobrecargar Facebook, ni afectar al correcto funcionamiento o al aspecto de este, como un ataque de denegación de servicio o la alteración del procesamiento de páginas u otra funcionalidad de Facebook.
- No facilitarás ni fomentarás el incumplimiento de esta Declaración o de nuestras políticas.

#### 4. Seguridad de la cuenta y registro

Los usuarios de Facebook proporcionan sus nombres e información reales, y necesitamos tu colaboración para que esto siga siendo así. Estos son algunos de los compromisos que aceptas en relación con el registro y mantenimiento de la seguridad de tu cuenta:

- No proporcionarás información personal falsa en Facebook, ni crearás una cuenta para otras personas sin su autorización.
- No crearás más de una cuenta personal.
- Si inhabilitamos tu cuenta, no crearás otra sin nuestro permiso.
- No utilizarás tu biografía personal principalmente para tu propio beneficio comercial, sino que utilizarás una página de Facebook para ello.
- No utilizarás Facebook si eres menor de 14 años.
- No utilizarás Facebook si se te ha declarado culpable de un delito sexual.
- Tu información debe ser precisa y mantenerse actualizada.

8. No compartirás tu contraseña (o, en el caso de los desarrolladores, tu clave secreta), no permitirás que otra persona acceda a tu cuenta ni harás nada que pueda poner en peligro la seguridad de tu cuenta.
9. No transferirás la cuenta (incluida cualquier página o aplicación que administres) a nadie sin haber recibido previamente nuestro consentimiento por escrito.
10. Si seleccionas un nombre de usuario o identificador similar para tu cuenta o página, nos reservamos el derecho de eliminarlo o reclamarlo si lo consideramos oportuno (por ejemplo, si el propietario de una marca comercial se queja de un nombre de usuario que no esté estrechamente relacionado con el nombre real del usuario).

## 5. Protección de los derechos de otras personas

Respetamos los derechos de otras personas y esperamos que tú hagas lo mismo.

1. No publicarás contenido ni realizarás ninguna acción en Facebook que infrinja o vulnere los derechos de otras personas o que infrinja la ley de cualquier otro modo.
2. Podemos eliminar cualquier contenido o información que publiques en Facebook si consideramos que infringe esta Declaración o nuestras Políticas, incluidas las [Normas comunitarias](#), o si la ley así lo exige o nos lo permite.
3. Te proporcionamos las herramientas necesarias para proteger tus derechos de propiedad intelectual. Para obtener más información, visita nuestra página [Cómo informar de presuntas infracciones de los derechos de propiedad intelectual](#).
4. Si retiramos tu contenido debido a una infracción de los derechos de autor de otra persona y consideras que se trata de un error, tendrás la posibilidad de apelar la decisión.
5. Si infringes reiteradamente los derechos de propiedad intelectual de otras personas, desactivaremos tu cuenta si lo consideramos oportuno.
6. No podrás utilizar nuestros derechos de autor ni nuestras marcas comerciales, ni tampoco ninguna marca que se parezca a las nuestras y cuya semejanza pueda dar lugar a confusiones, excepto en los términos que lo permitan nuestras Normas de uso de las marcas de forma expresa o a menos que recibas consentimiento previo por escrito de Facebook.
7. Si recoges información de los usuarios, deberás obtener su consentimiento previo, dejar claro que eres tú (y no Facebook) quien recopila la información y publicar una política de privacidad en la que se indique qué datos recabas y cómo los usarás.
8. No publicarás los documentos de identificación ni información financiera confidencial de nadie en Facebook.
9. No etiquetarás a los usuarios ni enviarás invitaciones por correo electrónico a quienes no lo sean sin su consentimiento. Facebook ofrece herramientas de denuncia social para que los usuarios puedan hacernos llegar sus opiniones sobre el etiquetado.

## 6. Dispositivos móviles y de otros tipos

1. Actualmente ofrecemos nuestros servicios para dispositivos móviles de forma gratuita, pero ten en cuenta que se aplicarán las tarifas normales de tu operador, por ejemplo, para el envío de mensajes de texto y el uso de datos.
2. En caso de que cambies de número de teléfono móvil o lo desactives, actualizarás la información de tu cuenta de Facebook en un plazo de 48 horas para garantizar que los mensajes no se envíen por error a la persona que pudiera adquirir tu antiguo número.
3. Proporcionas tu consentimiento y todos los derechos necesarios para permitir que los usuarios sincronicen (incluso a través de una aplicación) sus dispositivos con cualquier información que puedan ver en Facebook.

## 7. Pagos

Si realizas un pago en Facebook, aceptas nuestras [Condiciones de pago](#), a menos que se especifique la aplicación de otras condiciones.

## 8. Disposiciones especiales aplicables a desarrolladores y operadores de aplicaciones y sitios web

Si eres desarrollador u operador de una aplicación o sitio web, o si usas los plugins sociales, debes cumplir la [Política de la plataforma de Facebook](#).

## 9. Información sobre los anuncios u otro contenido comercial servido u optimizado por Facebook

Nuestro objetivo es ofrecer anuncios y otro contenido comercial o publicitario que sea valioso para nuestros usuarios y anunciantes. Para ayudarnos a lograrlo, aceptas lo siguiente:

1. Nos concedes permiso para usar tu nombre, foto del perfil, contenido e información en relación con contenido comercial, publicitario o relacionado (como una marca que has indicado que te gusta) procedente de Facebook o que hayamos optimizado. Esto significa, por ejemplo, que permites que una empresa u otra entidad nos pague por mostrar tu nombre o foto del perfil con tu contenido o información sin que recibas ninguna compensación por ello. Si has seleccionado un público específico para tu contenido o información, respetaremos tu elección cuando los usemos.
2. No proporcionamos tu contenido o información a anunciantes sin tu consentimiento.

## 10. Disposiciones especiales aplicables a los anunciantes

Si utilizas nuestras interfaces de autoservicio de creación de publicidad para crear, enviar o entregar anuncios u otras actividades o contenido comerciales o publicitarios (denominados de manera conjunta "Interfaces de anuncios de autoservicio"), aceptas nuestras [Condiciones de los anuncios de autoservicio](#). Además, tus anuncios u otras actividades o contenido comerciales o publicitarios ubicados en Facebook o en nuestra red de editores deberán cumplir nuestras [Políticas de publicidad](#).

## 11. Disposiciones especiales aplicables a las páginas

Si creas o administras una página de Facebook o publicas una promoción u oferta desde tu página, aceptas nuestras [Condiciones de las páginas](#).

## 12. Disposiciones especiales aplicables al software

1. Si descargas o utilizas nuestro software, como un producto de software independiente, una aplicación o un plugin para el navegador, aceptas que, periódicamente, el software puede descargar e instalar mejoras, actualizaciones y funciones adicionales a efectos de mejora y desarrollo.
2. No modificarás nuestro código fuente ni llevarás a cabo con él trabajos derivados, como descompilar o intentar de algún otro modo extraer dicho código fuente, excepto en los casos permitidos expresamente por una licencia de código abierto o si te concedemos nuestro consentimiento expreso por escrito.

## 13. Modificaciones

A menos que la ley exija lo contrario, te avisaremos (por correo electrónico o a través del Servicio, por ejemplo) antes de realizar cambios importantes en estas condiciones, y te daremos la oportunidad de revisar y hacer comentarios sobre las condiciones revisadas antes de que continúes utilizando nuestros Servicios. Los cambios realizados en esta Declaración entrarán en vigor 30 días después de notificar los cambios previstos. El uso continuado de los Servicios de Facebook una vez notificados los cambios en nuestras condiciones, políticas o normas, supondrá la aceptación de las condiciones modificadas. No obstante, si no deseas seguir usando Facebook, puedes desactivar tu cuenta de forma temporal o eliminarla permanentemente cuando quieras. Haz clic [aquí](#) para obtener más información. Si optas por eliminarla de forma permanente, esta Declaración se rescindirá, pero las siguientes disposiciones continuarán vigentes: 2.2, 2.4, 3-5 y 14-18.

## 14. Rescisión

Podemos dejar de proporcionarte la totalidad o parte de los Servicios de Facebook de inmediato y según nuestro criterio exclusivo si infringes de forma clara, grave o reiterada esta Declaración o nuestras políticas, en particular las [Normas comunitarias](#), o si así lo exige la ley. Te lo notificaremos por correo electrónico o la próxima vez que intentes acceder a tu cuenta. En caso de que consideres que hemos desactivado tu cuenta por error, [haz clic aquí](#) para obtener más información, incluida la forma de contactar con nosotros.

También puedes desactivar tu cuenta de forma temporal o eliminarla permanentemente cuando quieras. Haz clic [aquí](#) para obtener más información al respecto. En tales casos, las siguientes disposiciones de la presente Declaración continuarán vigentes: 2.2, 2.4, 3-5 y 14-18. Cuando se elimine tu cuenta, borraremos lo que hayas publicado, como tus fotos y actualizaciones de estado. La información que otras personas hayan compartido sobre ti no forma parte de tu cuenta y no se retirará cuando la elimines.

## 15. Conflictos

1. Resolverás cualquier demanda, causa de acción o conflicto (colectivamente, "demanda") que tengas con nosotros que haya surgido de o esté relacionado con la presente Declaración o exclusivamente con Facebook en el tribunal estadounidense del Distrito Norte de California o en un tribunal estatal del condado de San Mateo. Asimismo, aceptas someterte a la jurisdicción personal de dichos tribunales con el fin de litigar estas demandas. Las leyes del estado de California rigen esta Declaración, así como cualquier demanda que pudiera surgir entre tú y nosotros, independientemente de las disposiciones sobre conflictos de leyes.

Si eres consumidor y resides habitualmente en un Estado miembro de la Unión Europea, se aplicará la legislación de dicho Estado en su lugar. De forma similar, si eres un consumidor que reside habitualmente en un Estado miembro de la Unión Europea y un tribunal competente de dicho Estado tiene jurisdicción sobre la demanda, deberás resolverla ante este tribunal.

2. Si alguien interpone una demanda contra nosotros relacionada con tus acciones, tu contenido o tu información en Facebook, nos indemnizarás y eximirás de toda responsabilidad ante los posibles daños, pérdidas y gastos de cualquier tipo (incluidos los costes y las tasas legales razonables) relacionados con dicha demanda. Lo anterior no se aplica a consumidores que residen habitualmente en la Unión Europea. Aunque proporcionamos normas para la conducta de los usuarios, no controlamos ni dirigimos sus acciones en Facebook, ni tampoco somos responsables del contenido o la información que estos transmitan o compartan en Facebook. No somos responsables de ningún contenido que se considere ofensivo, inapropiado, obsceno, ilegal o inaceptable por cualquier otro motivo que puedas encontrar en Facebook. No nos hacemos responsables de la conducta de ningún usuario de Facebook, ya sea en internet o en otros medios.
3. Actuaremos con el debido cuidado y destreza a la hora de proporcionarte los Servicios de Facebook y hacer de la plataforma un entorno seguro y exento de errores, pero no garantizamos que esta funcione siempre sin interrupciones, retrasos o imperfecciones. No nos hacemos responsables de:
  1. pérdidas no provocadas por nuestro incumplimiento de esta Declaración;
  2. pérdidas ocasionadas como consecuencia de una pérdida o un daño mayor y que ni nosotros ni tú podamos prever en el momento de la celebración de este acuerdo;
  3. pérdidas ocasionadas como consecuencia de acciones, contenido, información o datos de terceros, incluido cualquier usuario de Facebook en internet y fuera de internet. No nos hacemos responsables de información o contenido ofensivos, inapropiados, obscenos, ilícitos o inaceptables de cualquier otro modo que puedas ver en Facebook, y
  4. la falta de Servicios de Facebook o el incumplimiento de nuestras obligaciones estipuladas en estas condiciones, siempre y cuando esto se deba a causas que no podemos controlar.

Lo anterior no pretende eximirnos de responsabilidad en casos de defunción, lesiones personales o representación engañosa y fraudulenta derivados de una negligencia por nuestra parte, siempre que la ley no lo permita.

Si eres un consumidor residente en la Unión Europea, cuentas con recursos legales en caso de que no cumplamos ciertos derechos legales relacionados con el contenido digital disponible en los Servicios de Facebook, así como con derechos relativos a las pérdidas causadas por negligencias nuestras o por incumplimiento de nuestras responsabilidades descritas en la presente Declaración. Estos términos y condiciones no afectan a dichos derechos legales.

En relación con lo anterior, asumiremos la responsabilidad únicamente de las pérdidas que sean una consecuencia razonablemente previsible de tal incumplimiento, así como el importe máximo que nos hayas pagado en los últimos 12 meses (a excepción de los casos de defunción, lesiones personales o representación engañosa o fraudulenta).

## 16. Disposiciones especiales aplicables a usuarios que se encuentran fuera de Estados Unidos

Nos esforzamos por crear una comunidad global con normas coherentes para todos, pero también por respetar la legislación local. Las siguientes disposiciones se aplicarán a los usuarios y a las personas que no sean usuarias de Facebook que se encuentran fuera de Estados Unidos:

1. Das tu consentimiento para que tus datos personales se transfieran y procesen en Estados Unidos.
2. Si te encuentras en un país bajo el embargo de Estados Unidos o que forme parte de la lista SDN ("Specially Designated Nationals", ciudadanos norteamericanos especialmente designados) del Departamento del Tesoro de Estados Unidos, no participarás en actividades comerciales en Facebook (como publicidad o pagos) ni utilizarás una aplicación o sitio web de la Plataforma. No utilizarás Facebook si se te ha prohibido recibir productos, servicios o software procedente de Estados Unidos.
3. Las condiciones aplicables exclusivamente a los usuarios de Facebook en Alemania están disponibles [aquí](#).

## 17. Definiciones

1. Con "Facebook" o "Servicios de Facebook" hacemos referencia a las funciones y los servicios que están disponibles, incluso a través de (a) nuestro sitio web en [www.facebook.com](http://www.facebook.com) y cualquier otro sitio web con la marca Facebook o con otra marca compartida (incluidos subdominios, versiones internacionales, widgets y versiones móviles); (b) nuestra Plataforma; (c) plugins sociales como el botón "Me gusta", el botón "Compartir" y otras propuestas similares, y (d) otros soportes, marcas, productos, servicios, software (como una barra de herramientas), dispositivos o redes existentes o que se desarrollen en un futuro. Facebook se reserva el derecho de decidir, según su criterio exclusivo, que determinados productos, servicios o marcas estén sujetos a condiciones independientes y no a esta DDR. En tal caso, te informaremos de las marcas, los productos o los servicios sujetos a condiciones independientes en los Servicios de Facebook antes de usarlos. El uso que hagas de estos supone la aceptación de dichas condiciones independientes.
2. El término "Plataforma" se refiere al conjunto de API y servicios (como el contenido) que permiten que otras personas, incluidos los desarrolladores de aplicaciones y operadores de sitios web, obtengan datos de Facebook o nos los proporcionen a nosotros.
3. El término "información" se refiere a los hechos y otra información sobre ti, incluidas las acciones que realizan los usuarios y las personas que, sin ser usuarios, interactúan con Facebook.
4. El término "contenido" se refiere a cualquier información que tú u otros usuarios publiques, proporcionéis o compartáis utilizando los Servicios de Facebook.
5. El término "datos" o "datos de usuario" hace referencia a los datos, incluidos el contenido o la información del usuario, que otros pueden obtener de Facebook o proporcionar a Facebook a través de la Plataforma.
6. El término "publicar" significa publicar en Facebook o proporcionar contenido de otro modo mediante Facebook.
7. Por "usar" se entiende utilizar, ejecutar, copiar, reproducir o mostrar públicamente, distribuir, modificar, traducir y crear obras derivadas.
8. El término "aplicación" se refiere a cualquier aplicación o sitio web que usa la Plataforma o accede a ella, así como cualquiera que recibe o ha recibido datos de nuestra parte. Si ya no accedes a la Plataforma, pero no has eliminado todos los datos que te hemos proporcionado, el término "aplicación" continuará siendo válido hasta que los elimines.
9. Con "Marcas comerciales" nos referimos a la lista de marcas comerciales que se indican [aquí](#).

## 18. Otros

1. Si resides o tienes tu ubicación de actividad comercial principal en EE. UU. o Canadá, la presente Declaración es un acuerdo entre Facebook, Inc. y tú. De lo contrario, esta Declaración supone un acuerdo entre Facebook Ireland Limited y tú. Las referencias a "nos", "nosotros" y "nuestro" significan Facebook, Inc. o Facebook Ireland Limited, según corresponda.
2. Esta Declaración constituye el acuerdo completo entre las partes en relación con Facebook y sustituye cualquier acuerdo previo.
3. Si alguna parte de esta Declaración no pudiera aplicarse, la parte restante seguirá teniendo validez y efecto completos.
4. Si no cumpliéramos alguna parte de esta Declaración, no se considerará una exención.
5. Cualquier corrección a la Declaración o exención de esta deberá hacerse por escrito y estar firmada por nosotros.
6. No transferirás ninguno de tus derechos u obligaciones bajo esta Declaración a ningún tercero sin nuestro consentimiento.
7. Todos nuestros derechos y obligaciones según esta Declaración son asignables libremente por nosotros en relación con una fusión, adquisición o venta de activos, o bien en virtud de la ley o de cualquier otro modo.
8. Nada de lo dispuesto en esta Declaración nos impedirá cumplir la ley.

9. Esta Declaración no otorga derechos de beneficiario a ningún tercero.
10. Nos reservamos todos los derechos que no te hayamos concedido de forma expresa.
11. Cuando accedas a Facebook o lo uses, deberás cumplir todas las leyes aplicables.

**Al utilizar los Servicios de Facebook o al acceder a estos, nos autorizas para recopilar y utilizar dicho contenido e información con arreglo a la [Política de datos y sus modificaciones periódicas](#). Puede que también te interese consultar los siguientes documentos, ya que contienen información adicional sobre el uso de Facebook:**

- [Condiciones de pago](#): estas condiciones adicionales se aplican a todos los pagos que se realicen a través de Facebook, a menos que se indique que se aplican otras condiciones.
- [Página de la plataforma](#): esta página te ayuda a comprender mejor lo que sucede cuando añades una aplicación de terceros o usas Facebook Connect, incluido el modo en el que pueden acceder y utilizar tus datos.
- [Normas de la plataforma de Facebook](#): estas normas describen las políticas que se aplican a las aplicaciones, incluidos los sitios de Connect.
- [Políticas de publicidad](#): estas normas describen las políticas que se aplican a los anuncios publicados en Facebook.
- [Condiciones de publicidad de autoservicio](#): estas condiciones se aplican cuando utilizas interfaces de anuncios de autoservicio para crear, enviar o entregar anuncios, o bien para llevar a cabo otras actividades o elaborar contenidos comerciales o publicitarios.
- [Normas de las promociones](#): estas normas describen las políticas que se aplican si ofreces concursos, apuestas y otros tipos de promociones a través de Facebook.
- [Recursos relacionados con la marca de Facebook](#): estas normas describen las políticas que se aplican a las marcas comerciales, los logotipos y las capturas de pantalla de Facebook.
- [Cómo informar de presuntas vulneraciones de los derechos de propiedad intelectual](#)
- [Condiciones de las páginas](#): estas normas se aplican al uso que realizas de las páginas de Facebook.
- [Normas comunitarias](#): estas normas describen nuestras expectativas en relación con el contenido que publicas en Facebook y con tu actividad en la plataforma.

Para acceder a la Declaración de derechos y responsabilidades en otros idiomas, haz clic en el enlace situado en la esquina izquierda de la mayoría de las páginas del sitio para cambiar el idioma de tu sesión de Facebook. Si la Declaración no está disponible en el idioma que elijas se te mostrará la versión en inglés.

[Español \(España\)](#) [Català](#) [English \(US\)](#) [Français \(France\)](#) [Română](#) [Italiano](#) [Galego](#) [Deutsch](#) [Português \(Brasil\)](#) العربية [हिन्दी](#)

---

[Regístrate](#) [Entrar](#) [Messenger](#) [Facebook Lite](#) [Móvil](#) [Buscar amigos](#) [Personas](#) [Páginas](#) [Lugares](#) [Juegos](#) [Lugares](#) [Famosos](#) [Marketplace](#) [Grupos](#)  
[Recetas](#) [Deportes](#) [Look](#) [Moments](#) [Instagram](#) [Local](#) [Información](#) [Crear anuncio](#) [Crear página](#) [Desarrolladores](#) [Empleo](#) [Privacidad](#) [Cookies](#)  
[Gestión de anuncios](#) [Condiciones](#) [Ayuda](#)

Facebook © 2018

# ANEXO 4. Condiciones Generales Facebook. Modificación.

[Registrarte](#)[Únete a Facebook o inicia sesión](#)

## Condiciones del servicio

Fecha de la última revisión: 19 de abril de 2018

¡Te damos la bienvenida a Facebook!

Estas Condiciones rigen el uso de la plataforma y los productos, las funciones, las aplicaciones, los servicios, las tecnologías y el software que ofrecemos (los [Productos de Facebook](#) o [Productos](#)), excepto cuando indiquemos expresamente que se aplican otras condiciones distintas de estas.

### 1. Nuestros servicios

Nuestro objetivo es dar a las personas la posibilidad de crear comunidades y hacer del mundo un lugar más conectado, y para ello, ponemos a tu disposición los Productos y servicios que se describen a continuación:

- **Te proporcionamos una experiencia personalizada:** tus vivencias en Facebook son distintas de las experiencias del resto de personas que usan la plataforma. Todos los aspectos están personalizados: desde las publicaciones, las historias, los anuncios y otros contenidos que ves en la sección de noticias o en nuestra plataforma de vídeo, hasta las páginas que sigues y otras funciones que quizás usas, como Tendencias, Marketplace y la búsqueda. Usamos los datos que tenemos, por ejemplo, los relativos a las conexiones que entablas, las opciones y los ajustes de configuración que seleccionas, el tipo de contenido que compartes y las acciones que llevas a cabo en nuestros Productos o fuera de ellos para personalizar tu experiencia.
- **Te conectamos con las personas y las organizaciones que te interesan:** te ayudamos a encontrar personas, grupos, empresas, organizaciones y otras entidades que te interesan, así como a conectarte con ellos por medio de los Productos de Facebook que usas. En función de los datos que tenemos, te ofrecemos sugerencias a ti y a otras personas, tales como grupos a los que unirse, eventos a los que asistir, páginas que seguir o a las que enviar mensajes, programas que ver y personas que quizás quieras incluir en tu lista de amigos. Las comunidades funcionan mejor cuanto más estrechos son los lazos que unen a sus miembros, por eso creemos que nuestros servicios son más útiles si las personas se conectan con gente, grupos y organizaciones que les interesan.
- **Te proporcionamos las herramientas que necesitas para expresar tu opinión y hablar sobre temas que te importan:** en Facebook puedes expresarte y comunicarte con amigos, familiares y otras personas que te importan de distintas maneras. Por ejemplo, puedes compartir actualizaciones de estado, fotos, vídeos e historias en los diversos Productos de Facebook que usas, enviar mensajes a un amigo o a varias personas, crear eventos o grupos, o añadir contenido a tu perfil. También hemos desarrollado, y seguimos analizando, nuevas formas de usar la tecnología, como la realidad aumentada y los vídeos de 360°, para crear y compartir contenido más expresivo y atractivo en Facebook.
- **Te ayudamos a descubrir contenido, productos y servicios que pueden interesarte:** te mostramos anuncios, ofertas y otro contenido patrocinado para que descubras el contenido, los productos y los servicios que ofrecen los numerosos negocios y organizaciones que usan Facebook y los Productos de Facebook. Nuestros socios nos pagan para que te mostremos su contenido, y nosotros diseñamos nuestros servicios para que el contenido patrocinado que ves te resulte tan útil y relevante como todo lo que se muestra en nuestros Productos.
- **Combatimos las conductas perjudiciales, y protegemos y apoyamos a nuestra comunidad:** las personas solo tendrán interés por consolidar comunidades en Facebook si sienten que es un entorno seguro. Contamos con equipos especializados en todo el mundo y desarrollamos sistemas técnicos avanzados para detectar si nuestros Productos se usan de forma inapropiada, si alguien muestra una conducta perjudicial para los demás y si surgen situaciones en las que podamos contribuir para ayudar o proteger nuestra comunidad. Si tenemos constancia de contenido o conductas de este tipo, aplicaremos las medidas correspondientes, tales como ofrecer ayuda, eliminar contenido, bloquear el acceso a ciertas funciones, inhabilitar una cuenta o ponernos en contacto con las autoridades pertinentes. Compartimos datos con otras [empresas de Facebook](#) si detectamos que una persona usa alguno de nuestros Productos de forma inadecuada o muestra una conducta inapropiada.
- **Usamos y desarrollamos tecnologías avanzadas para ofrecer servicios seguros y funcionales a todo el mundo:** usamos y desarrollamos tecnologías avanzadas, tales como inteligencia artificial, sistemas de aprendizaje automático y realidad aumentada, para que la gente pueda usar nuestros Productos de manera segura, independientemente de su capacidad física o la región geográfica donde se encuentre. Por ejemplo, este tipo de tecnología indica a las personas con problemas de visión qué elemento o persona aparece en las fotos o los vídeos que se comparten en Facebook o Instagram. También creamos una red sofisticada y desarrollamos tecnología de comunicación para que cada vez más personas que provengan de áreas con acceso limitado a internet puedan conectarse. Asimismo, desarrollamos sistemas automatizados destinados a mejorar nuestra capacidad de detectar y eliminar actividades abusivas o peligrosas que puedan perjudicar a nuestra comunidad y dañar la integridad de nuestros Productos.
- **Realizamos estudios para detectar formas de mejorar nuestros servicios:** participamos en investigaciones y colaboramos con otras entidades para mejorar nuestros Productos. Entre otros métodos, analizamos los datos que tenemos con el fin de entender de qué modo usan las personas nuestros Productos. [Obtén información](#) sobre algunas de nuestras iniciativas de investigación.
- **Proporcionamos experiencias coherentes y fluidas en los Productos de las empresas de Facebook:** nuestros Productos te ayudan a encontrar personas, grupos, empresas, organizaciones y otras entidades que son importantes para ti, y contribuyen a conectarte con ellos. Diseñamos nuestros sistemas para que tu experiencia sea coherente y fluida en los distintos [Productos de las empresas de Facebook](#) que usas. Por ejemplo, usamos los datos de las personas con las que interactúas en Facebook para que te resulte más fácil conectarte con ellas en Messenger o Instagram, y ponemos Messenger a tu disposición para que te comuniques con las empresas que sigues en Facebook.
- **Ofrecemos acceso a nuestros servicios desde cualquier lugar del mundo:** para operar nuestro servicio internacional, debemos almacenar y distribuir contenido y datos en nuestros centros de datos y sistemas de todo el mundo, incluidas regiones fuera de tu país de residencia. Estas infraestructuras pueden estar dirigidas o gestionadas por Facebook, Inc., Facebook Ireland Limited o sus empresas afiliadas.

### 2. Nuestra Política de datos y tus opciones de privacidad

Recopilamos y usamos tus datos personales para ofrecerte los servicios descritos anteriormente. Para obtener más información sobre cómo recopilamos y usamos los datos, consulta nuestra [Política de datos](#). También te recomendamos revisar las opciones de privacidad disponibles sobre el uso que hacemos de tus datos en la [configuración](#).

### 3. Tus compromisos con Facebook y nuestra comunidad

Ponemos a tu disposición y la de otras personas estos servicios con el objetivo de cumplir con nuestro propósito. A cambio, debes comprometerte con nosotros a lo siguiente:

#### 1. Quién puede usar Facebook

Queremos que nuestra comunidad sea un entorno seguro en el que las personas se responsabilicen de sus opiniones y sus acciones. Por este motivo, debes cumplir con lo siguiente:

- Usar el mismo nombre que utilizas en tu vida diaria.
- Proporcionar información exacta sobre ti.
- Crear solo una cuenta (propia) y usar la biografía para fines personales.
- No compartir tu contraseña ni dar acceso a otras personas a tu cuenta de Facebook, ni transferirles tu cuenta sin nuestro permiso.

Intentamos que Facebook esté disponible para todo el mundo, pero no puedes usar la plataforma en los siguientes casos:

- No tienes la edad mínima necesaria (14 años en el caso de España).
- Se te ha condenado por delitos sexuales.
- Hemos inhabilitado tu cuenta con anterioridad por haber infringido nuestras condiciones o políticas.
- La legislación aplicable prohíbe que accedas a nuestros productos, servicios o software.

## 2. Qué puedes hacer y qué puedes compartir en Facebook

Queremos que la gente use Facebook para expresarse y compartir contenido que le resulte relevante, pero sin poner en peligro la seguridad y el bienestar de otras personas ni perjudicar la integridad de nuestra comunidad. Por lo tanto, aceptas no participar en las conductas que se describen a continuación ni ayudar o apoyar a otras personas en estos comportamientos.

1. No se permite usar nuestros Productos para realizar acciones o compartir contenido en los siguientes casos:
  - Si infringes estas Condiciones, nuestras [Normas comunitarias](#) u [otras condiciones y políticas](#) que rijan el uso de Facebook.
  - Si son ilegales, engañosos, discriminatorios o fraudulentos.
  - Si infringen o vulneran los derechos de otra persona.
2. No se permite subir virus o códigos maliciosos, ni realizar actividades que puedan inhabilitar, sobrecargar o alterar el correcto funcionamiento de nuestros Productos, ni modificar su aspecto.
3. No se permite acceder a datos de nuestros Productos o recopilarlos con medios automatizados sin nuestro permiso previo, ni intentar acceder a ellos sin el permiso correspondiente.

Nos reservamos el derecho a eliminar contenido que compartas en caso de que infrinjas estas disposiciones, así como a tomar medidas en relación con tu cuenta (si corresponde) por [los motivos que se describen más adelante](#). Del mismo modo, podemos inhabilitar tu cuenta en caso de que infrinjas repetidamente los derechos de propiedad intelectual o industrial de otras personas.

Cuando corresponda, tomaremos medidas para notificarte la eliminación de tu contenido por la infracción de nuestras [Normas comunitarias](#). Sin embargo, es posible que no podamos realizar la notificación en todos los casos, por ejemplo, si la ley nos lo prohíbe o si hacerlo pudiese perjudicar a nuestra comunidad o la integridad de nuestros Productos.

Para contribuir al correcto funcionamiento de la comunidad, te recomendamos que [denuncies cualquier contenido](#) o comportamiento que consideres que infringe tus derechos (incluidos los [derechos de propiedad intelectual o industrial](#)) o nuestras condiciones y políticas.

## 3. Permisos que nos concedes

Para proporcionar nuestros servicios, necesitamos que nos concedas determinados permisos:

1. Permiso para usar contenido que creas y compartes: el contenido que creas y compartes en Facebook y los demás Productos de Facebook te pertenece, y ninguna disposición incluida en estas Condiciones anula los derechos que tienes sobre él. Puedes compartir libremente tu contenido con quien quieras y donde desees. No obstante, para proporcionar nuestros servicios, debemos contar con ciertos permisos de uso por tu parte.

En concreto, cuando compartes, publicas o subes contenido que se encuentra protegido por derechos de propiedad intelectual (como fotos o vídeos) en nuestros Productos, o en relación con ellos, nos concedes una licencia mundial, no exclusiva, transferible, sublicenciable y exenta de pagos por derechos de autor para alojar, usar, distribuir, modificar, mantener, reproducir, mostrar o comunicar públicamente y traducir tu contenido, así como para crear contenido derivado (de conformidad con tu configuración de [privacidad](#) y de la [aplicación](#)). En otras palabras, si compartes una foto en Facebook, nos das permiso para almacenarla, copiarla y compartirla con otros (de conformidad con tu configuración), como proveedores de servicios que nos ayudan a proporcionar nuestros servicios u otros Productos de Facebook que usas.

Puedes eliminar el contenido o tu cuenta en cualquier momento para dar por finalizada esta licencia. En cualquier caso, debes saber que, por motivos técnicos, el contenido que elimines puede permanecer en la plataforma en copias de seguridad durante un tiempo limitado, aunque los demás usuarios no podrán verlo. Asimismo, el contenido que elimines puede seguir siendo visible si lo has compartido con otras personas y estas no lo han borrado.

2. Permiso para usar tu nombre, tu foto del perfil e información sobre las acciones que realizas en anuncios y contenido patrocinado: nos concedes permiso para usar tu nombre, tu foto del perfil e información sobre las acciones que realizas en Facebook junto a anuncios, ofertas y otro contenido patrocinado que mostramos en nuestros Productos, o en relación con ellos, sin recibir compensación de ningún tipo. Por ejemplo, podemos mostrar a tus amigos que te interesa un evento promocionado o que te gusta una página creada por una marca que nos paga para mostrar sus anuncios en Facebook. Este tipo de anuncios solo se muestra a las personas que tienen tu permiso para ver las acciones que realizas en Facebook. [Obtén más información](#) sobre la configuración y las preferencias de anuncios.
3. Permiso para actualizar el software que usas o descargas: si descargas o usas nuestro software, nos concedes permiso para descargar e instalar versiones con mejoras, actualizaciones y funciones adicionales a fin de continuar con su mejora, perfeccionamiento y desarrollo.

## 4. Limitaciones de uso de nuestra propiedad intelectual

Nos reservamos todos los derechos del contenido protegido por derechos de propiedad intelectual o industrial (de nuestra propiedad) que ponemos a disposición en nuestros Productos (como imágenes, diseños, vídeos o sonido) que ofrecemos y que tú añades al contenido que creas o compartes en Facebook). Tú conservarás los derechos de propiedad intelectual o industrial relativos a tu contenido. Solo puedes usar nuestro contenido con derechos de autor, o nuestras [marcas comerciales o similares](#) según lo establecido en nuestras [Normas de uso de marcas](#), o bien con nuestro consentimiento por escrito. Debes obtener nuestro permiso por escrito o contar con uno en virtud de una licencia de código abierto para modificar, descompilar o intentar extraer de algún otro modo nuestro código fuente, así como crear obras derivadas a partir de él.

## 4. Disposiciones adicionales

### 1. Actualización de las Condiciones

Trabajamos continuamente para perfeccionar nuestros servicios y desarrollar nuevas funciones a fin de proporcionarte tanto a ti como a nuestra comunidad mejores Productos. Por este motivo, es posible que debamos actualizar estas Condiciones cada cierto tiempo para reflejar con precisión nuestros servicios y prácticas. A menos que la ley disponga lo contrario, te enviaremos una notificación (por ejemplo, por correo electrónico o mediante nuestros Productos) con 30 días de antelación como mínimo antes de modificar estas Condiciones, de modo que puedas consultar los cambios antes de que entren en vigor. Si continúas usando nuestros Productos una vez que los cambios hayan entrado en vigor, significará que aceptas estas modificaciones.

Aunque esperamos que sigas usando nuestros Productos, si no estás de acuerdo con nuestras Condiciones actualizadas y no quieres seguir formando parte de la comunidad de Facebook, puedes [eliminar](#) tu cuenta en cualquier momento.

### 2. Suspensión o cancelación de la cuenta

Queremos que Facebook sea un espacio donde las personas se sientan cómodas y seguras para decir lo que piensan y compartir opiniones e ideas.

Si determinamos que has infringido nuestras condiciones o políticas, especialmente nuestras [Normas comunitarias](#), de manera notoria o grave, o en reiteradas ocasiones, es posible que suspendamos o inhabilitemos definitivamente tu cuenta. También es posible que suspendamos o inhabilitemos tu cuenta si la ley así lo exige. Cuando corresponda, te notificaremos si se han tomado este tipo de medidas en tu cuenta la siguiente vez que intentes acceder a ella. [Obtén más información](#) sobre lo que puedes hacer si se ha inhabilitado tu cuenta y cómo ponerte en contacto con nosotros si consideras que la hemos inhabilitado por error.

Si eliminas tu cuenta o nosotros la inhabilitamos, el acuerdo establecido mediante estas Condiciones dejará de aplicarse, pero las siguientes disposiciones continuarán estando vigentes: 3, 4.2-4.5.

### 3. Limitación de responsabilidad

Actuaremos con la pericia y atención razonables a la hora de proporcionarte nuestros Productos y mantener un entorno seguro, protegido y exento de errores. No obstante, no podemos garantizar que nuestros Productos funcionen siempre sin interrupciones, retrasos o imperfecciones. Siempre que hayamos actuado con la pericia y atención razonables, no asumimos responsabilidad alguna por: pérdidas no provocadas por la infracción por nuestra parte de estas Condiciones o como consecuencia de nuestras acciones; pérdidas que ni tú ni nosotros podamos prever de forma razonable en el momento de aceptar estas Condiciones; contenido publicado por otras personas que sea

ofensivo, inapropiado, obsceno, ilegal o cuestionable de algún otro modo y que puedas encontrar en nuestros Productos; y eventos que escapen de forma razonable a nuestro control.

La disposición anterior no nos exime de responsabilidad ni la limita en casos de defunción, lesiones personales o representación fraudulenta derivados de una negligencia por nuestra parte, como tampoco en cualquier otra circunstancia en que la ley no lo permita.

#### 4. Conflictos

Intentamos establecer reglas claras para reducir (y, a ser posible, evitar) los conflictos entre tú y nosotros. No obstante, si surge alguno, es útil saber con antelación dónde se puede resolver y qué leyes se aplican.

Si eres consumidor y tu residencia habitual se encuentra en un estado miembro de la Unión Europea, las leyes de dicho país se aplicarán a cualquier reclamación, causa o disputa que inicies contra nosotros y que surja como consecuencia de estas Condiciones o los Productos de Facebook, o en relación con ellos ("reclamación"). Asimismo, puedes resolver la reclamación en cualquier tribunal competente del país que tenga jurisdicción. En todos los demás casos, aceptas que la reclamación debe resolverse en un tribunal competente en la República de Irlanda y que las leyes de dicho país regirán estas Condiciones y cualquier reclamación (independientemente de las disposiciones relativas a conflictos de derecho).

#### 5. Otros

- Estas Condiciones (anteriormente denominadas "Declaración de derechos y responsabilidades") constituyen la totalidad del acuerdo entre tú y Facebook Ireland Limited respecto del uso que hagas de nuestros Productos y prevalecen sobre cualquier acuerdo anterior.
- Algunos de los Productos que ofrecemos también se rigen por condiciones complementarias. Si usas cualquiera de estos Productos, tendrás la oportunidad de aceptar las condiciones complementarias que formarán parte del acuerdo que tengamos contigo. Por ejemplo, si accedes a nuestros Productos o los usas para fines comerciales o empresariales, como comprar anuncios, vender productos, desarrollar aplicaciones, administrar un grupo o una página para tu empresa o usar nuestros servicios de medición, debes aceptar nuestras [Condiciones comerciales](#). Si publicas o compartes contenido que incluya música, debes cumplir con nuestras [Normas de contenido musical](#). En la medida en que las condiciones complementarias entren en conflicto con estas Condiciones, las primeras prevalecerán en lo que se refiere a dicho conflicto.
- Si se determina que una parte de estas Condiciones no es válida, la parte restante seguirá siendo aplicable. La no aplicación de alguna de estas Condiciones por nuestra parte no se considerará una renuncia. Cualquier modificación de estas Condiciones o exención respecto a ellas deberá hacerse por escrito y contar con nuestra firma.
- No transferirás ninguno de tus derechos u obligaciones en virtud de estas Condiciones a ningún tercero sin nuestro consentimiento.
- Puedes designar a una persona (denominada "contacto de legado") para que administre tu cuenta si esta se convierte en conmemorativa. Solo el contacto de legado o una persona que hayas designado en un testamento válido o documento similar en el que expreses claramente tu consentimiento de divulgar el contenido en caso de fallecimiento o incapacidad podrá solicitar que se [divulgue](#) contenido de tu cuenta una vez que esta pase a ser conmemorativa.
- Estas Condiciones no confieren derechos de beneficiario a ningún tercero. Todos nuestros derechos y obligaciones según estas Condiciones son asignables libremente por nosotros en relación con una fusión, adquisición o venta de activos, o bien en virtud de la ley o de cualquier otro modo.
- Te informamos que cabe la posibilidad de que tengamos que cambiar el nombre de usuario de tu cuenta en determinadas circunstancias (por ejemplo, si otra persona lo reclama y no parece guardar relación con el nombre que usas en tu vida cotidiana).
- Valoramos siempre tus comentarios y cualquier otra sugerencia sobre nuestros Productos y servicios. No obstante, te informamos de que podemos usarlos sin restricción ni obligación alguna de ofrecerte una compensación, así como tampoco tenemos la obligación de considerarlos confidenciales.
- Nos reservamos todos los derechos que no te hayamos concedido de forma expresa.

#### **5. Otras condiciones y políticas que pueden aplicarse en tu caso**

- Normas comunitarias:** en estas normas se describen nuestras pautas en relación con el contenido que publicas en Facebook y con tu actividad en Facebook y en otros Productos de la plataforma.
- Condiciones comerciales:** estas condiciones se aplican si también accedes a nuestros Productos o los usas con fines comerciales o empresariales, por ejemplo, para realizar actividades de publicidad, gestionar una aplicación desde nuestra plataforma, usar nuestros servicios de medición, administrar el grupo o la página de una empresa, o vender bienes y servicios.
- Políticas de publicidad:** en estas políticas se describen los tipos de contenido publicitario que admiten los socios que se anuncian por medio de los Productos de Facebook.
- Condiciones de los anuncios de autoservicio:** estas condiciones se aplican cuando usas las interfaces publicitarias de autoservicio para crear, presentar o entregar anuncios u otra actividad o contenido de carácter comercial o patrocinado.
- Política de páginas, grupos y eventos:** estas normas se aplican si creas o administras una página, un grupo o un evento de Facebook, o bien si usas la plataforma como medio para difundir o administrar una promoción.
- Política de la plataforma de Facebook:** en estas normas se describen las políticas que rigen el uso de nuestra plataforma, por ejemplo, en el caso de desarrolladores u operadores de una aplicación o un sitio web de la plataforma o de quienes usen plugins sociales.
- Condiciones de pago para desarrolladores:** estas condiciones se aplican a desarrolladores de aplicaciones que usan los pagos de Facebook.
- Condiciones de pagos de la comunidad:** estas condiciones se aplican a todos los pagos que se realicen en Facebook o a través de la plataforma.
- Políticas de comercio:** en estas normas se describen las políticas que se aplican cuando pones a la venta productos y servicios en Facebook.
- Recursos relacionados con las marcas de Facebook:** en estas normas se describen las políticas que se aplican a las marcas comerciales, los logotipos y las capturas de pantalla de Facebook.
- Normas de contenido musical:** en estas normas se describen las políticas que se aplican si publicas o compartes contenido que incluye música en Facebook.

Español (España) [Català](#) [English \(US\)](#) [Français \(France\)](#) [Română](#) [Italiano](#) [Galego](#) [Deutsch](#) [Português \(Brasil\)](#) [العربية](#) [हिन्दी](#)

[Registrarte](#) [Entrar](#) [Messenger](#) [Facebook Lite](#) [Móvil](#) [Buscar amigos](#) [Personas](#) [Páginas](#) [Lugares](#) [Juegos](#) [Lugares](#) [Famosos](#) [Marketplace](#) [Grupos](#)  
[Recetas](#) [Deportes](#) [Look](#) [Moments](#) [Instagram](#) [Local](#) [Información](#) [Crear anuncio](#) [Crear página](#) [Desarrolladores](#) [Empleo](#) [Privacidad](#) [Cookies](#)  
[Gestión de anuncios](#) [Condiciones](#) [Ayuda](#)