

## La prueba en la contratación electrónica de consumo.

### Evidence in the consumer contracts made over Internet.

**Fernanda Sabah Gomes Soares**

*Especialista en Teoría General de Derecho  
Academia Brasileira de Direito Constitucional.*

Fecha de presentación: septiembre, 2009. Fecha de publicación: diciembre, 2009.

### Resumen

En la actualidad, el comercio electrónico también posibilita el desarrollo de las relaciones de consumo. Por ello, el objetivo de esta pesquisa es examinar cómo el consumidor obtiene la prueba de la contratación electrónica, a partir del análisis del Real Decreto 1906/1999, sobre Contratación Electrónica con Condiciones Generales de la Contratación; de la Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico; y de la Ley 59/2003 sobre la Firma Electrónica. La conclusión es que el Real Decreto 1906/1999 y la Ley 34/2002 determinan los derechos de los consumidores, así como el valor probatorio de los soportes informáticos y su carga probatoria. En relación con las pruebas de la celebración del contrato, de la prestación o no del consentimiento por el consumidor, y de la autoría del registro electrónico, estas son obtenidas mediante el uso de la firma digital y la intervención de las entidades certificadoras, conforme regula la Ley 59/2003. No obstante, la mayoría de los contratos electrónicos de consumo no utilizan la firma digital ni los servicios de las compañías certificadoras, lo que resulta en la desprotección del consumidor ante tales transacciones.

## Abstract

At present, e-commerce also allows the development of consumer relations. Therefore, the objective of this research is to examine how the consumer gets the evidence of the electronic contract, based on the analysis of Royal Decree 1906/1999 about Electronic Contracts with General Conditions Contracts; the Law 34/2002, Services of the Information Society and Electronic Commerce; and the Law 59/2003 about Electronic Signature. The conclusion is that the Royal Decree 1906/1999 and Law 34/2002 regulates the rights of consumers, and the probative value of the Electronic Contract, and who has the responsibility of evidence. Regarding the evidences of the contract celebration, if it is consented by the consumer or not, and the authorship of the electronic record, these are obtained through the use of digital signatures and certification authorities intervention, under covers Law 59/2003. However, most Electronic Contracts of consumption do not use digital signature nor certification services from specialized companies, resulting in the lack of protection to the consumers on such transactions.

## Sumario

- I. INTRODUCCIÓN.
- II. BREVES CONSIDERACIONES SOBRE EL CONTRATO ELECTRÓNICO.
- III. ASPECTOS GENERALES DE LA PRUEBA EN LA CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA.
  - a. Aceptación del Soporte Informático como Medio de Prueba.
  - b. Seguridad o Inseguridad del Registro Electrónico.
  - c. Valoración de la Prueba Electrónica por el Juez.
- IV. ANÁLISIS DE NORMATIVAS QUE REGULAN LA PRUEBA EN LA CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA DE CONSUMO. .
  - a. La Prueba en el Real Decreto 1906/1999.
  - b. La Prueba en la LSSICE.
- V. EL VALOR PROBATORIO DE LA FIRMA DIGITAL.
  - a. La Firma Digital.
  - b. La Ley de Firma Electrónica.
  - c. La Necesidad de Expansión de la Firma Digital en los Contratos Electrónicos de Consumo.
- VI. CONCLUSIONES. BIBLIOGRAFÍA.

## Palabras Clave

Comercio; Prueba; Contrato; Electrónico; Consumidor; Derecho; Protección.; Firma.

## Keywords

Trade; Evidences; Contract; Electronic; Consumer; Law; Protection; Signature.

## **I. INTRODUCCIÓN.**

Es innegable que en los días de hoy el comercio electrónico revoluciona la actividad económica en general, pues facilita el acceso a informaciones, a la prestación de servicios y a la obtención de productos sin necesidad de desplazamiento del consumidor al establecimiento comercial. El acceso a mercados físicamente alejados, gracias a Internet, posibilita al vendedor una importante reducción de costos que repercute para el consumidor en un abaratamiento del valor del producto. Sin embargo, no todo son ventajas, pues la relación contractual sin contacto físico entre las partes, evidentemente, causa inseguridades jurídicas.

Cuando el consumidor pretende contratar por Internet, surge la duda de cómo probar la materialización de este contrato, así como su autenticidad. Conforme tal perspectiva, el presente trabajo tiene como finalidad estudiar la prueba en los contratos electrónicos de consumo, y para ello se analizarán: los aspectos generales del contrato electrónico; el soporte informático como medio de prueba; la seguridad o inseguridad del registro electrónico; la valoración de la prueba electrónica por el juez; algunas normativas que regulan la prueba en las referidas contrataciones; y la firma digital como medio de prueba.

De ser así, esta pesquisa considera la importancia del comercio electrónico en la actualidad y a partir de esto busca comprender, mediante el examen de algunas leyes españolas, las garantías probatorias del consumidor en la contratación electrónica.

## **II. BREVES CONSIDERACIONES SOBRE EL CONTRATO ELECTRÓNICO.**

El comercio electrónico es una de las manifestaciones de la “sociedad de la información”. Esto quiere decir que el comercio electrónico ofrece servicios a la sociedad y proporciona una mayor rapidez en el proceso de formación contractual, pues su principal característica es la posibilidad de adquirir y transmitir bienes y contratar servicios a través de medios electrónicos.

Es cierto que las nuevas tecnologías de la comunicación se han convertido en instrumentos de desarrollo del comercio electrónico, así, es fundamental que las operaciones efectuadas por estos medios telemáticos cuenten con las debidas medidas de seguridad, tanto del punto de vista técnico como del jurídico.

En España, el aspecto jurídico de la “sociedad de la información” ha sido regulada por la Ley 34 de 11 de julio de 2002, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSICE)<sup>1</sup>, que incorpora al ordenamiento español la Directiva 2000/31/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo (relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular del comercio electrónico en el mercado interior). La Ley que se comenta viene a regular la celebración de contratos por vía electrónica, admitiendo la validez y eficacia del consentimiento prestado por este sistema.

Primeramente, es importante esclarecer lo qué se entiende por contrato electrónico. El Anexo de definiciones de la LSSICE determina que el contrato electrónico es aquel en que la oferta y la aceptación se transmiten por medio de equipos electrónicos de tratamiento y almacenamiento de datos conectados a una red de telecomunicaciones. Paralelamente, según la LSSICE, es preciso que oferente, “prestador del servicio”, y aceptante, “destinatario”, estén conectados a redes o medios electrónicos, como el fax, el télex, el teléfono fijo o móvil, la televisión y Internet en particular. Los contratos, de esta forma concluidos, producen efectos siempre que concurren todos los requisitos de validez previstos en la propia Ley así como en el resto de la normativa civil o mercantil, especialmente en la de protección del consumidor y en el ordenación de la actividad comercial. Es decir que con la existencia del objeto, de la causa y del consentimiento expreso, la celebración del contrato será válida<sup>2</sup>.

El contrato electrónico surge mediante la aceptación, o sea que el destinatario formula una declaración<sup>3</sup> en virtud de la cual manifiesta su conformidad con el contenido de la oferta y

---

<sup>1</sup> La LSSICE tiene como principal finalidad la protección de los destinatarios de los servicios en las transacciones comerciales celebradas por vía electrónica. A partir de ello, GONZÁLEZ GRANDA defiende el surgimiento de un renovado concepto de consumidor en el contexto de la contratación electrónica que se relaciona a toda persona física o jurídica que utiliza, para fines profesionales o particulares, cualquier servicio de la sociedad de la información, la cual debe ser regulada por normas específicas para que sea tan protectora como las transacciones tradicionales, generando así confianza a los consumidores. *Vid.* GONZÁLEZ GRANDA, Piedad. “Protección judicial y extrajudicial de consumidores y usuarios en el ámbito del comercio electrónico”, *Diario la Ley*, nº 6733, Sección Doctrina, 12 de junio de 2007, Año XXVIII, pp. 1-14, p. 1.

<sup>2</sup> COELLO VERA, Carlos Alberto. “El contrato electrónico”. Disponible en: [http://www.revistajuridicaonline.com/images/stories/revistas/2003/16-tomo-1/16\\_El\\_Contrato\\_Electronico.pdf](http://www.revistajuridicaonline.com/images/stories/revistas/2003/16-tomo-1/16_El_Contrato_Electronico.pdf). Acceso en 16 de abril de 2009, p. 208.

<sup>3</sup> La particularidad de la referida declaración es que se realiza y transmite con mucha frecuencia a través de dispositivos electrónicos automáticos en los que se recurre, en la mayoría de las veces, al término “aceptar”, el que, si es seleccionado por el destinatario, bastará para expresar su voluntad de aceptación. Casi siempre esto es suficiente y no se exige que el destinatario proceda a teclear su voluntad de aceptar y remitirla al oferente, aunque, ocasionalmente, podrá requerirse que se remita la declaración de aceptación al prestador de servicio.

expresa su voluntad por realizar el contrato, lo que permite su perfeccionamiento<sup>4</sup>. Además, la mayoría de la doctrina<sup>5</sup> considera que la contratación electrónica se realiza entre operadores que se encuentran alejados en el espacio los unos de los otros, por ello configura una contratación entre ausentes<sup>6</sup>.

Relativo al lugar de celebración del contrato, el artículo 29 de la LSSICE introduce dos normas especiales. En los casos en que intervenga como parte un consumidor, se presumirán celebrados en el lugar en que este tenga su residencia habitual. Si el contrato electrónico se celebra entre empresarios o profesionales, el párrafo 2º del mismo artículo dice que, en defecto de pacto entre las partes, se presumirá celebrado en el lugar en que esté establecido el prestador de servicios. En verdad, la determinación del lugar de conclusión del contrato no afecta a su validez o eficacia, sino que se encamina a resolver dónde debe ser propuesto un litigio relacionado con el mismo.

### III. ASPECTOS GENERALES DE LA PRUEBA EN LA CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA.

---

<sup>4</sup> En conformidad con el artículo 1.262 del Código Civil y el artículo 54 del Código de Comercio, hay que diferenciar dos momentos de perfeccionamiento del contrato electrónico: uno se refiere a los contratos instantáneos, en los que el consentimiento es manifestado por la aceptación automática, así, es la manifestación de la aceptación lo que determina el origen del contrato – teoría de la declaración (Vid. DOMÍNGUEZ CABRERA, María del Pino, "El perfeccionamiento del contrato electrónico en la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico", *Revista de Ciencias Jurídicas*, nº 8/9, 2003/04, pp.47-67, p. 63, 64); el otro se relaciona a los contratos no instantáneos, los que quedarán perfeccionados cuando la aceptación llegue al conocimiento del oferente o, al menos, a su ámbito o círculo de intereses, de manera que con una diligencia media hubiera podido conocerla – teoría de la recepción (Vid. FERNÁNDEZ GONZÁLEZ-REGUERAL, María Ángeles, "La perfección del contrato electrónico", *Cuadernos de Derecho Judicial*, nº V, 2006, pp. 171-191, p. 181, 182). En relación con este último, el oferente deberá enviar un acuse de recibo, lo que es importante para el consumidor porque constituye una prueba de la existencia del contrato (Vid. NEWMAN RODRÍGUEZ, Ab. Silvana. "Aproximación a la formación del contrato electrónico en la legislación española". Disponible en: [http://www.ventanalegal.com/revista\\_ventanalegal/aproximacion.htm](http://www.ventanalegal.com/revista_ventanalegal/aproximacion.htm). Acceso en 17 de abril de 2009).

<sup>5</sup> ILLESCAS ORTIZ, Rafael. *Derecho de la contratación electrónica*, 1ª ed. Madrid: Civitas, 2001, p. 252, 253.

<sup>6</sup> En sentido contrario, GIMENO GÓMEZ-LA FUENTE argumenta que los contratos electrónicos celebrados por dispositivos automáticos deben ser considerados firmados por personas presentes. Vid. GIMENO GÓMEZ-LA FUENTE, M. Javier, "Aspectos jurídicos-notariales de la contratación electrónica", *Cuadernos de Derecho Judicial*, nº XX, 2004, pp. 77-116, p. 83.

En cambio, FERNÁNDEZ GONZÁLEZ-REGUERAL asevera que lo que determina cuando la contratación es entre presentes o entre ausentes es la dilación temporal entre las declaraciones, pues no se puede afirmar que en la contratación electrónica el conocimiento de las declaraciones sea siempre simultáneo. De esta forma, ella defiende que cuando la perfección del contrato es instantánea, la contratación será entre presentes, pero si no es instantánea, será entre ausentes. Vid. FERNÁNDEZ GONZÁLEZ-REGUERAL, María Ángeles, op. cit., p. 187, 188; 191.

Actualmente, el comercio electrónico se extiende por la red mediante el incremento de la oferta para los consumidores. De este modo, Internet supera los límites entre oferta y emplazamiento físico, posibilitando el desplazamiento del consumidor por todos los puntos de venta, lo que le permite la comparación de las condiciones relevantes para tomar su decisión de compra, sin el esfuerzo y la pérdida de tiempo propios de la realidad tradicional. Incluso para algunos bienes y servicios, la propia red facilita el acceso a la rápida comparación de estas condiciones, a la elección del mejor precio entre bienes homogéneos, sobre una base nacional e internacional.

Es cierto que este tipo de comercio permite ahorrar en costes transaccionales y, consecuentemente, reducir los precios reales de las operaciones. No obstante, el comercio electrónico eleva los llamados costes de cumplimiento (seguridad en los pagos, recepción puntual de la mercancía, entrega en buen estado de la misma, etc.). Por ello, la necesidad de crear seguridad en el tráfico del comercio electrónico es mayor en la contratación con consumidores<sup>7</sup>.

Asimismo, las propias características<sup>8</sup> de la contratación electrónica también generan inseguridades al consumidor ante tales relaciones de consumo. Así que para generar su confianza en las plataformas electrónicas, el consumidor debe tener la certeza de que los contratos celebrados por Internet estarán, como en el comercio tradicional, protegidos por el ordenamiento jurídico.

### **a) Aceptación del soporte informático como medio de prueba.**

En la antigua vigencia de la Ley de Enjuiciamiento Civil (LEC), la admisibilidad de los soportes electrónicos como prueba era, una vez superadas ciertas dudas, unánimemente aceptada por la doctrina y por la jurisprudencia. En cuanto al medio probatorio conforme al cual debían

---

<sup>7</sup> JUSTE MENCIA afirma que la protección al consumidor en la contratación electrónica debe ser todavía mayor porque por medio de ella se altera la expresión de la voluntad, ya que el contrato electrónico se celebra a distancia, su forma no es oral, y puede no conservarse. *Vid.* JUSTE MENCIA, Javier. "La protección del consumidor en la contratación a distancia. En particular, los contratos celebrados por medios electrónicos". En: *Derecho del consumo: acceso a la justicia, responsabilidad y garantía. Estudios de Derecho Judicial*, nº 37. Madrid: Ministerio de Sanidad y Consumo: Consejo General del Poder Judicial, 2001, pp. 393-437, p. 398, 399.

<sup>8</sup> Sus características son: el cambio del soporte documental tradicional por el registro informático; la ausencia física de las partes; las dificultades para identificar las diferentes fases del proceso de formación del contrato.

introducirse en el proceso, la jurisprudencia y la mayoría de la doctrina acabaron optando por la vía de la prueba documental<sup>9</sup>. En cambio, otra parte de la doctrina y alguna jurisprudencia mantenían que la vía adecuada para llevar estos soportes al proceso era por medio del reconocimiento judicial<sup>10</sup>.

En realidad, el soporte electrónico no se adecuaba íntegramente a ninguno de los dos medios probatorios, es decir que ni era exactamente equiparable a un documento<sup>11</sup>, aunque presentara varias semejanzas con el mismo, ni el reconocimiento judicial era el medio probatorio apto para llevarlo al proceso. En la nueva LEC, el legislador decidió esclarecer definitivamente esta cuestión y lo hizo de manera que no favoreció ninguna de las dos posturas antes descritas, o sea que la LEC (artículo 299.2 y 384) admite la aportación de los registros electrónicos al proceso, pero se refiere a ellos como instrumentos<sup>12</sup>.

De la regulación de la prueba mediante instrumentos, la Ley los equipara al documento (artículos 265 y siguientes LEC), esto significa que se tienen que aportar junto con la demanda y su contestación o, por excepción, en otros momentos procesales posteriores (artículos 265.2, 3, 4; 270 e 271 LEC). Por lo tanto, de la interpretación de la LEC, se observa que los soportes electrónicos no son documentos en lo que se refiere a la prueba, sin perjuicio de que su régimen probatorio se identifique con lo de los documentos en muchos aspectos.

---

<sup>9</sup> En varias ocasiones, la jurisprudencia recogió a un concepto amplio de lo que considera documento. MORA DÍAZ destaca la STS (Sala 1ª) de 9 de marzo de 1988 y la STCT de 7 de julio de 1977, las cuales entienden por documento: "tanto los escritos representativos, como todos aquellos objetos en los que a través de la vista, el oído o el tacto, pueda percibirse una manifestación de voluntad o revelen a simple vista la existencia de un dato de interés para el proceso". *Vid.* MORA DÍAZ, Rocío. "La valoración de la prueba en soportes electrónicos". Disponible en: <http://noticias.juridicas.com/articulos/20-Derecho%20Informatico/200406-6666121902288180.html>. Acceso en 4 de abril de 2009.

<sup>10</sup> ORMAZÁBAL SÁNCHEZ, Guillermo. "El valor probatorio de la firma electrónica". En: PEGUERA POCH, Miquel (coordinador). *Derecho y nuevas tecnologías*, 1ª ed. Barcelona: Universidad Abierta de Cataluña, 2005, pp. 45-92, p. 46, 47.

<sup>11</sup> SANCHIS CRESPO define el documento como una cosa material, mueble, susceptible de aprehensión física y por lo tanto de ser llevado a presencia judicial, pues su contenido presenta información con relevancia jurídica, o sea, es una información relativa a hechos, derechos, estados de cosas o combinaciones entre ellos. *Vid.* SANCHIS CRESPO, Carolina. *La prueba por soportes informáticos*. Valencia: Tirant lo Blanch, 1999, p. 47; 49.

<sup>12</sup> VEGA VEGA opina que el artículo 299 LEC se refiere al instrumento y no al documento electrónico, quizás con la finalidad de ampliar su extensión. *Vid.* VEGA VEGA, José Antonio. "Contratos electrónicos y protección de los consumidores". Disponible en: [http://books.google.es/books?id=QewJNswYrigC&pg=PA238&lpg=PA238&dq=carga+de+la+prueba+consumidor&source=bl&ots=-Gkr5hYh-0&sig=RyeuaPlD0g06ELEZSo4dzOlTjVs&hl=es&ei=Un7HSa2BDlijjAei9tinCw&sa=X&oi=book\\_result&resnum=7&ct=result#PPA237,M1](http://books.google.es/books?id=QewJNswYrigC&pg=PA238&lpg=PA238&dq=carga+de+la+prueba+consumidor&source=bl&ots=-Gkr5hYh-0&sig=RyeuaPlD0g06ELEZSo4dzOlTjVs&hl=es&ei=Un7HSa2BDlijjAei9tinCw&sa=X&oi=book_result&resnum=7&ct=result#PPA237,M1). Acceso en 1 de abril de 2009, p. 237.

De esta manera, sin perjuicio de cualquier otro medio de prueba admitido en derecho, los registros electrónicos y telemáticos<sup>13</sup> serán aceptados como medio de prueba, pero para ello deberán: garantizar su autenticidad; identificar de modo fiable a las partes; no alterar su contenido; identificar el momento de su emisión y recepción.

Además, la prueba en los contratos electrónicos debe respetar los principios consagrados en el ordenamiento español, siendo posible establecer ciertas excepciones que beneficien a los consumidores y usuarios. Los principios procesales generales sobre la prueba son los siguientes: el que afirma algo en un proceso debe probarlo (artículo 217.2 LEC); quien alega un hecho que impida, extinga o enerve su eficacia debe probarlo (artículo 217.3 LEC); en materia de competencia desleal y publicidad ilícita, corresponderá al demandado la carga de la prueba de la veracidad de las alegaciones realizadas y de los datos que la publicidad exprese (artículo 217.4 LEC)<sup>14</sup>.

### **III.b. SEGURIDAD O INSEGURIDAD DEL REGISTRO ELECTRÓNICO.**

La seguridad es la característica de la prueba documental proporcionada a quien la tiene a su favor principalmente por ser preconstituida, porque se fija con anterioridad al momento en que surge el litigio. Conjuntamente, tal seguridad tiene dos componentes: fidelidad y perdurabilidad. Pero, es esta seguridad que se pone en duda con relación a los modernos instrumentos probatorios, como el registro informático, pues se argumenta que debido a su facilidad de manipulación y a la dificultad de su perdurabilidad a través del tiempo, su seguridad no queda completamente garantizada y consecuentemente no es asimilable a la de un documento escrito tradicional.

En lo relativo a la fidelidad de los modernos instrumentos, SANCHIS CRESPO<sup>15</sup> resalta que la creencia de que un soporte informático es fácilmente manipulable, no es más que una creencia,

---

<sup>13</sup> ARIZA COLMENAREJO asevera que como el soporte físico donde se contiene la información es distinto del papel, será necesario acudir al medio de reproducción correspondiente para conocer los datos, objetos, imagen o declaración de voluntad o pensamiento que se contiene. *Vid.* ARIZA COLMENAREJO, María Jesús. *La presentación de documentos, dictámenes, informes y otros medios e instrumentos en el proceso civil*. Madrid: Colex, 2003, p. 167.

<sup>14</sup> Según VEGA VEGA, la referida inversión de la carga de la prueba, prevista por el legislador para los litigios surgidos entre empresarios en orden a la defensa de su actividad, es una situación la que beneficia a los consumidores sobre todo en cuanto a la publicidad ilícita, ya que el empresario tendrá que defenderse en supuestos de contratos electrónicos celebrados ante una publicidad engañosa, falaz, etc. *Vid.* VEGA VEGA, José Antonio, op. cit., p. 237.

<sup>15</sup> SANCHIS CRESPO, Carolina, op. cit., p. 65, 66.

con poca o nula justificación práctica, pues la manipulación de un soporte informático puede llegar a ser imposible si ello está protegido por un código de ingreso que no logra descubrirse, o mediante encriptación. Esta autora<sup>16</sup> también subraya la posibilidad de utilización de métodos basados en la biometría, los cuales permiten la determinación precisa de la identidad de la persona que accede a un sistema electrónico para emitir un mensaje, así como la determinación de la autenticidad del mensaje transmitido y recibido, ampliando el nivel de seguridad.

En relación con la perdurabilidad, esta todavía no está garantizada porque los modernos medios reproductivos son más fácilmente deteriorables que el tradicional papel, ya que presentan una importante fragilidad física y una gran tendencia a quedarse anticuados, dado el carácter mudable de los programas y tecnologías.

#### **b) Valoración de la prueba electrónica por el Juez.**

El artículo 384.3 LEC determina que la valoración de la prueba electrónica se concreta en la sana crítica, esto quiere decir que se basa en la valoración libre por el juez. A pesar de ello, la mayoría de la doctrina considera incoherente tal previsión<sup>17</sup>, porque no tiene ningún sentido que el soporte informático sea considerado de peor condición que el documento en soporte papel tradicional, al cual se le aplican las reglas de prueba legal<sup>18</sup>.

Es razonable que si un soporte informático sustituye a un documento tradicional, el reconocimiento del mismo por la parte a quien perjudique, debe constituir un supuesto de prueba tasada, pues sino sería posible penalizar con la prueba libre la utilización de los avances informáticos, y premiar con la prueba legal el mantenimiento de las formas tradicionales. De esta forma, la doctrina<sup>19</sup> plantea si analógicamente cabría aplicar las reglas de valoración legal propias de la prueba mediante documentos.

---

<sup>16</sup> Id.

<sup>17</sup> SANCHIS CRESPO defiende la valoración según las reglas de la sana crítica cuando el objeto del reconocimiento sean lugares, personas o cosas susceptibles de ser apreciadas por sus exterioridades. En estas circunstancias, según ella, el juez en cada caso aplicará las máximas de la experiencia que, en conformidad con su leal saber y entender, sean más apropiadas. Sin embargo, cuando el objeto del reconocimiento es un soporte informático que representa hechos o actos con relevancia jurídica, la citada autora argumenta que la valoración libre supone desconocer la verdadera naturaleza de estos soportes, ya que ellos sustituyen a los documentos tradicionales. *Vid.* SANCHIS CRESPO, Carolina, op. cit., p. 141.

<sup>18</sup> GONZÁLEZ GRANDA, Piedad, op. cit., p. 6.

<sup>19</sup> MORA DÍAZ, Rocío, op. cit.

De ser así, se constata que el legislador español, al valorar distintamente el registro electrónico, va en contra a los requisitos estipulados al respecto en la Unión Europea, como lo establecido en la Directiva 2000/31/CE<sup>20</sup>, y en las Leyes nacionales, como lo previsto en la Ley 59/2003 sobre la firma electrónica<sup>21</sup>.

Acerca del ámbito específico de la contratación electrónica, el artículo 24.2 de la LSSICE define que el soporte informático proveniente de la contratación electrónica será admitido en juicio como prueba documental. Esta previsión enseña la pretensión del legislador español por evitar los inconvenientes que la valoración libre podría ocasionar en el comercio electrónico<sup>22</sup>.

#### **IV. ANÁLISIS DE NORMATIVAS QUE REGULAN LA PRUEBA EN LA CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA DE CONSUMO.**

Con el fin de proteger al consumidor en las contrataciones electrónicas, el legislador desarrolla normativas específicas<sup>23</sup>, y también se basa en los principios de la teoría general de los contratos. A partir de ello, en este apartado, se examinará la previsión de la prueba en el Real Decreto 1906/1999, de 17 de diciembre, sobre Contratación Electrónica con Condiciones Generales de la Contratación; y en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSICE).

##### **a) La prueba en el Real Decreto 1906/1999.**

Conforme todo el explanado, está claro que el contrato electrónico hace parte de los contratos a distancia. De este modo, es interesante centrarse, en primer lugar, en las normas generales de

---

<sup>20</sup> El artículo 9.1 de la referida Directiva determina que: "Los Estados miembros velarán por que su legislación permita la celebración de contratos por vía electrónica. Los Estados miembros garantizarán en particular que el régimen jurídico aplicable al proceso contractual no entorpezca la utilización real de los contratos por vía electrónica, ni conduzca a privar de efecto y de validez jurídica a este tipo de contratos en razón de su celebración por vía electrónica".

<sup>21</sup> El artículo 3.8 de esta Ley define que: "El soporte en que se hallen los datos firmados electrónicamente será admisible como prueba documental en juicio".

<sup>22</sup> GONZÁLEZ GRANDA resalta que tal determinación no se aplica al comercio electrónico, sino que se restringe exclusivamente a la contratación electrónica. *Vid.* GONZÁLEZ GRANDA, Piedad, op. cit., p. 6.

<sup>23</sup> SANTOS PASCUAL opina que, actualmente, existen varias normativas aplicables a ese nuevo modelo de contratación y que, por su complejidad, es esencial la unificación de las normativas en esta materia. *Vid.* SANTOS PASCUAL, Efrén. "Diversidad legislativa en el comercio electrónico". Disponible en: [http://www.delitosinformaticos.com/ecommerce/div\\_legislativa3.shtml](http://www.delitosinformaticos.com/ecommerce/div_legislativa3.shtml). Acceso en 3 de abril de 2009.

protección al consumidor que contrata a distancia, para después examinar particularmente a la que se refiere al consumidor que lo hace con medios electrónicos.

El 13 de abril de 1998, se elaboró la Ley de Condiciones Generales de la Contratación, Ley 7/1998, para adecuarse a la Directiva 97/7/CEE, sobre protección de los consumidores en materia de contratos a distancia. Tal Ley estipula que los contratos a distancia, la mayoría de estos acompañados de condiciones generales de la contratación<sup>24</sup>, deberán cumplir con los requisitos establecidos en sus artículos 5 y 7.

Para desarrollar el artículo 5.3 de la Ley 7/1998, surge el Real Decreto 1906/1999, de 17 de diciembre, sobre Contratación Electrónica con Condiciones Generales de la Contratación, que es la normativa la cual regula la contratación telefónica o electrónica con condiciones generales. La referida normativa prevé su aplicación a los contratos celebrados a distancia, por cualesquiera medio que suponga una comunicación a distancia y que incorporen en los mismos condiciones generales de la contratación.

El artículo 3 del citado Real Decreto determina que en las contrataciones electrónicas será necesaria la aceptación de todas y cada una de las cláusulas del contrato sin necesidad de firma convencional, pero se enviará inmediatamente al consumidor adherente justificación escrita de la contratación efectuada<sup>25</sup>, donde constarán todos los términos de la misma<sup>26</sup>.

---

<sup>24</sup> Cabe destacar que los contratos electrónicos suelen ser contratos de adhesión, contratos-tipo para un proveedor de servicios de la información o profesional, que podrán incorporar condiciones generales. Las cláusulas de este contrato son condiciones generales de la contratación porque son impuestas exclusivamente por una de las partes con el objetivo de ser incorporadas a una pluralidad de contratos. *Vid.* CABELLO DE LOS COBOS, Luis M. <sup>a</sup>. "Condiciones generales de la contratación electrónica". En: BOTANA GARCÍA, Gema Alejandra (coordinadora). *Comercio electrónico y protección de los consumidores*, 1<sup>a</sup> ed. Madrid: La Ley, 2001, pp. 463-502, p. 488, 489.

<sup>25</sup> Para DOMÍNGUEZ LUELMO, la justificación escrita podría tener sentido en la contratación telefónica pero no en relación con la contratación electrónica, ya que en la página de Internet debería contener las condiciones generales de la contratación o el acceso a ellas en soporte duradero. El citado autor entiende como soporte duradero "cualquier instrumento que permita al consumidor conservar sus informaciones sin que se vea obligado a realizar por sí mismo su almacenamiento. En particular, tienen esta consideración los disquetes informáticos, CD-Rom, DVD, y el disco duro del ordenador del consumidor que almacena los mensajes de correo electrónico". *Vid.* DOMÍNGUEZ LUELMO, Andrés, "Consumo y comercio electrónico". En: VILLAR, Alfonso Murillo / BELLO PAREDES, Santiago (coordinadores), *Estudios jurídicos sobre la sociedad de la información y nuevas tecnologías: con motivo del XX aniversario de la Facultad de Derecho de la Universidad de Burgos*. Burgos: Fundación Caja de Burgos, 2005, pp. 102-118, p. 109, 110.

En sentido contrario, CLEMENTE MEORO argumenta sobre la necesidad del envío de la contratación electrónica al consumidor, porque cuando él confirma su petición pulsando el ícono que haga sus veces aparece en la pantalla del ordenador la confirmación del pedido y la indicación de los datos, en este momento el consumidor podrá hacer una

Según el Real Decreto, mientras el empresario tiene el deber de informar<sup>27</sup> previamente al consumidor sobre los elementos básicos del contrato<sup>28</sup> que se ofrece, y enviarle la confirmación

---

copia de esta pantalla, pero tendrá que realizarla por sí mismo, pues de otra manera solamente se guarda en memoria temporal y acaba por desaparecer. Así si se envía al consumidor la información a que hace referencia por medio del uso de la firma electrónica reconocida (en conformidad con la Ley 59/3003, sobre firma electrónica), el soporte electrónico en cuestión podrá ser utilizado por el consumidor como medio de prueba en cuanto a la celebración y el contenido del contrato. *Vid.* CLEMENTE MEORO, Mario E. "La protección del consumidor en los contratos electrónicos", *Noticias de la Unión Europea*, nº 211/212, agosto/ septiembre de 2002, Año XVIII, pp. 3-16, p. 10.

<sup>26</sup> Acerca de la aceptación de cada una de las cláusulas del contrato por el consumidor y del envío de las condiciones generales del contrato por el empresario, es conveniente observar la siguiente sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona: la sociedad Tiscali España, S.L.U. demandó contra Don Jon, reclamando las cuotas correspondientes a los meses comprendidos de junio a noviembre de 2004 por el servicio de ADSL que contrató el demandado telefónicamente en fecha de 13 de noviembre de 2003. La parte demandada se opuso al pago de las citadas cuotas alegando en su defensa el incumplimiento de la obligación y subsidiariamente, conforme a la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, el derecho a desistir unilateralmente del contrato, y para ello se emitió un burofax a la actora de fecha de 4 de junio de 2004. La demandante aportó las condiciones generales de la contratación en las que constaba que la duración del servicio era por un período de un año y que finía en noviembre de 2004. El juez de 1ª Instancia, del Juzgado número 5 de Martorell, estimó la demanda porque entendió que el demandado no acreditó que el servicio fuera irregular. El demandado interpuso recurso de apelación y la Sección 14 de la Audiencia Provincial de Barcelona lo estimó. El juez de la Audiencia Provincial observó que no se aportaba a los autos ningún documento en el cual apareciera la firma del contratante-usuario del servicio, ni tampoco las cláusulas de condiciones generales, como por ejemplo la cláusula en que se amparaba la demandante para reclamar las tarifas mínimas mensuales por la duración del contrato, estaban expresamente firmadas por el demandado. Así, en la sentencia de la Audiencia Provincial se evidenció que la demandante no cumplió con el artículo 5 de la Ley 7/1998, o sea que no fue facilitado al demandado la información eficaz y completa de todas y cada una de las condiciones de dicho contrato, pues cuando ello fue celebrado, la actora debería haber enviado al demandado la justificación por escrito del comienzo de la ejecución del servicio. Como la demandante no probó la existencia y estado de la información previa de las cláusulas del contrato y de la entrega de las condiciones generales, el demandado tenía la facultad de resolverlo en cualquier momento. Conforme la sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona, a la actora le asistiría "el derecho a exigir el pago de la totalidad de las cuotas mensuales hasta la finalización del contrato si, sin justa causa, el demandado hubiese aceptado expresamente por cualquier medio previsto en el Real Decreto 1906/1999 las condiciones generales de la contratación". Ante estas aclaraciones, el juez de la Audiencia Provincial desestimó íntegramente la demanda. (*Vid.* AP Barcelona – Sección 14 – Sentencia 262/2008 de 17 de abril. Recurso de Apelación número 588/2007. Ponente: Illma. Sra. Marta Font Marquina).

<sup>27</sup> En lo que se refiere al deber del empresario de informar previamente al consumidor sobre los elementos del contrato, se analiza la decisión de la Audiencia Provincial de Burgos que sigue: Don Lucio interpuso una demanda contra Rumbo Tours S.L., en la que se reclamaba el importe de las tasas de aeropuerto no recogidas dentro del precio pagado en su día por la compra de los billetes, vía contratación electrónica, cuyo valor el actor tuvo que pagar de forma adicional. No obstante, el Juzgado de 1ª Instancia, número 2 de Burgos desestimó la demanda, motivando que no había quedado específicamente probado que la cantidad que se reclamaba se refería al pago de las tasas del aeropuerto. El demandante presentó recurso de apelación, y en la sentencia 295/2007, de la Sección 3 de la Audiencia Provincial de Burgos, se argumentó sobre la imposibilidad de entenderse que el importe demandado podría corresponderse a otra compra realizada en el mismo aeropuerto que no al pago de las tasas, ya que durante el proceso la demandada confirmó que las tasas deberían ser pagadas en el aeropuerto de Buenos Aires porque no podrían ser cobradas cuando se expidió el billete. Como la demandada no probó que el demandante

documental de la contratación efectuada, el consumidor tiene el derecho de resolución del contrato<sup>29</sup> en el plazo de siete días desde la entrega del bien.

La carga de la prueba, de acuerdo con su dispositivo 5.1, corresponde al predisponente acerca de la información previa, entrega de las condiciones generales, justificación documental, renuncia expresa del derecho de resolución, así como la correspondencia entre información, entrega y justificación documental y el momento de los respectivos envíos.

Asimismo, el artículo 5.2 de esta normativa acepta cualquier otro medio de prueba admitido en Derecho, cualquier documento que contenga información previa sobre las cláusulas del contrato, aun cuando no se haya extendido en soporte papel, como las cintas de grabaciones sonoras, los disquetes, los registros electrónicos y telemáticos, siempre que quede garantizada su autenticidad, la identificación fiable de las partes, su integridad o no alteración del contenido acordado, así como el momento de su emisión y recepción. Para ello, la normativa impone la utilización de la firma electrónica reconocida, prevista en la Ley 59/2003, sobre firma electrónica, con el fin de atribuir a los datos registrados en forma digital el mismo valor jurídico que la firma manuscrita.

### **b) La prueba en la LSSICE.**

La LSSICE establece el régimen probatorio aplicable a los contratos electrónicos. La Ley en cuestión determina que los contratos se rigen por el principio de libertad de forma, pero es indispensable el consentimiento, manifestado en la forma libre que establece el ordenamiento jurídico.

---

conociera tal circunstancia, en la sentencia de la Audiencia Provincial se afirmó que la demandada no cumplió con su deber de información al actor, pues una de las obligaciones que tiene el empresario cuando contrata con el consumidor es la de informarle del precio completo de la adquisición del bien o servicio (artículo 13 de la LGDCU; artículo 27 de la Ley 34/2002). De esta forma, si la parte demandada informó al actor de que las tasas de aeropuerto solo iban a importar la cantidad total del billete, y no le dijo nada sobre que las tasas en el aeropuerto de Buenos Aires se debían pagar aparte, en la sentencia de la Audiencia Provincial se decidió que la demandada era deudora al actor del importe de la tasa y que debía estimarse la demanda. (*Vid.* AP Burgos – Sección 3ª – Sentencia 295/2007 de 16 de junio. Recurso de Apelación número 255/2007. Ponente: Ilmo. Sr. D. Ildefonso Barcalá Fernández de Palencia).

<sup>28</sup> Como, por ejemplo, la identidad del proveedor, las características especiales del producto, del precio, los gastos de transporte, la forma de pago, las modalidades de entrega y ejecución, entre otros. *Vid.* JUSTE MENCIA, Javier, op. cit., p. 410.

<sup>29</sup> Es imprescindible destacar que quedan excluidos los contratos que por la naturaleza del contenido de las prestaciones sea imposible llevarlo a cabo, como por ejemplo los contratos de servicios ya prestados, sin embargo es posible la reclamación de daños y perjuicios.

El artículo 24<sup>30</sup> de la LSSICE prevé que la prueba de la celebración de un contrato por vía electrónica y de las obligaciones que tienen su origen en ello se sujetará a las reglas generales del ordenamiento jurídico y, en su caso, a lo estipulado en la legislación sobre firma electrónica. En las circunstancias en que la Ley determine la necesidad de que el contrato se otorgue por escrito, tal requisito será satisfecho si el contrato se contiene en un soporte electrónico. Así que el soporte informático en que conste un contrato celebrado por vía electrónica será admisible en juicio como prueba documental. Además, la citada Ley establece que todos los medios de prueba admitidos en Derecho son válidos para acreditar la celebración del contrato por vía electrónica y las obligaciones inherentes al mismo.

La LSSICE impone, en su artículo 23, la observancia de los requisitos formales de validez y eficacia exigidos por la legislación española en los actos o negocios jurídicos que necesiten la forma documental pública o requieren la intervención de órganos jurisdiccionales o autoridades públicas. Está claro que en estas excepciones el legislador manifiesta su recelo frente a la forma electrónica en aquellos negocios cuya celebración, conforme leyes específicas, deben someterse a especiales garantías de seguridad. Tal opción legislativa valora los superiores riesgos que implica la forma electrónica frente a la tradicional escrita y pública, y elige por seguir asegurando la prueba futura mediante esta última. Pero esto no conlleva necesariamente a la nulidad o inexistencia de estos negocios realizados por medio electrónico, sino que los efectos de la inobservancia formal dependerán del carácter con que el ordenamiento exija la solemnidad<sup>31</sup>.

En conjunto, el artículo 25 de la LSSICE estipula que las partes podrán pactar que un tercero archive las declaraciones de voluntad que integran los contratos electrónicos y que consigne la fecha y la hora en que dichas comunicaciones han tenido lugar, aunque esto no suponga una fe pública propiamente dicha. El tercero deberá archivar en soporte informático las declaraciones que hubieran tenido lugar por vía telemática entre las partes por el tiempo estipulado que, en ningún caso, será inferior a cinco años<sup>32</sup>.

---

<sup>30</sup> Este dispositivo establece que: "1. La prueba de la celebración de un contrato por vía electrónica y la de las obligaciones que tienen su origen en él se sujetará a las reglas generales del ordenamiento jurídico. Cuando los contratos celebrados por vía electrónica estén firmados electrónicamente se estará a lo establecido en el [artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica](#). 2. En todo caso, el soporte electrónico en que conste un contrato celebrado por vía electrónica será admisible en juicio como prueba documental".

<sup>31</sup> BONARDELL LENZANO, Rafael. "La seguridad jurídica en las transacciones electrónicas", *Anales de la Academia Matritense del Notariado*, Tomo XLIII, 2007, pp. 137-167, p. 142,143.

<sup>32</sup> Sobre este punto, BONARDELL LENZANO reflexiona lo siguiente: "Introduce de esta manera la LSSICE una nueva figura de prestador de servicios, de perfiles difusos, caracterizada por el desempeño de funciones

## V. EL VALOR PROBATORIO DE LA FIRMA DIGITAL.

En definitiva, cuando el comercio se desarrolla por medios electrónicos, especialmente a través de Internet, dadas las inseguridades inherentes a la misma, es necesario, desde el punto de vista jurídico, asegurar: que el mensaje proviene de la persona que se dice lo envía (autoría), y que no ha sido alterado en el camino (autenticación); que la persona emisora no podrá negar su envío, ni la persona destinataria su recepción; y, conforme el caso, garantizar su confidencialidad. Para ello, fue preciso el desarrollo de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, la cual regula la firma electrónica<sup>33</sup>.

### a) La firma digital.

Primeramente, cabe destacar que la firma electrónica hace referencia a un concepto amplio dentro del que se encuentra el más específico de firma digital<sup>34</sup>. La firma digital se estructura en la criptografía asimétrica, es decir que funciona por medio del cifrado de los datos que la componen, así que si uno no tiene la clave, el documento se convierte en ilegible. Hay dos claves, una privada (contenida en una tarjeta inteligente, o se podrá acceder a ella mediante un número de identificación personal, o por medio de un dispositivo de identificación biométrica), y una pública que se corresponden de forma matemática. Lo interesante es que el diseño y la ejecución de un criptosistema asimétrico hacen virtualmente imposible que las personas que

---

asistenciales en el archivo de mensajes de datos. La transcendencia jurídica de la actuación de estos sujetos no viene claramente determinada en la norma, sino tan sólo delimitada en uno de sus contornos: la no investidura de fe pública. Por tanto, el cometido probatorio que en el proceso cabrá reconocer a su intervención será la de un mero testimonio privado sobre el acaecimiento de determinados hechos. En todo caso, es necesario aclarar que esas mismas funciones pueden desempeñarlas los Notarios, con mayor eficacia probatoria". *Vid.* BONARDELL LENZANO, Rafael, op. cit., p. 146.

<sup>33</sup> En Europa, los primeros países que aprobaron la normativa en materia de firma electrónica fueron Italia y Alemania, y, posteriormente, Portugal y España. Otros países tenían proyectos en fase más o menos avanzada de tramitación. Debido a los problemas que esta dispersión normativa podría suponer para el mercado único, la Unión Europea, y a fin de favorecer el desarrollo del comercio electrónico, a finales de 1999 se aprobó la Directiva de Firma Electrónica que establece unos criterios armonizadores comunes que habrían de ser cumplidos o adaptados por los Estados miembros. En España, el legislador aprobó el Real Decreto Ley 14/1999 el cual regulaba la firma electrónica, y posteriormente la Ley 59/2003. *Vid.* MARTÍNEZ NADAL, Apol.lònia. "Firma electrónica". En: BOTANA GARCÍA, Gema Alejandra (coordinadora). *Comercio electrónico y protección de los consumidores*, 1ª ed. Madrid: La Ley, 2001, pp. 159-200, p. 162, 164.

<sup>34</sup> De forma sencilla, RIBAS ALEJANDRO define la función de la firma digital como: "... el instrumento que permitirá, entre otras cosas, determinar de forma fiable si las partes que intervienen en una transacción son realmente las que dicen ser, y si el contenido del contrato ha sido alterado o no posteriormente". *Vid.* RIBAS ALEJANDRO, Javier. "Comercio electrónico en Internet". En: MARTÍN-CASALLO LÓPEZ, Juan José (director). *Problemática jurídica en torno al fenómeno de Internet. Cuadernos de Derecho Judicial*, nº 4. Madrid: Consejo General del Poder Judicial, 2000, pp. 87-146, p. 126.

conocen la clave pública puedan descubrir de ella la clave privada. Las consecuencias son: la información enviada bajo la firma digital sólo puede leerse por la persona autorizada que posea la clave; a partir de esto se acredita la identidad de quien firma el documento electrónicamente.

El procedimiento de tal firma es lo siguiente: el emisor de un mensaje lo cifra digitalmente utilizando su clave privada, y su receptor podrá descifrarlo utilizando la clave pública del titular de forma que si el mensaje, conteniendo información textual, es legible, tiene la seguridad de que: el mensaje ha sido enviado por el titular de la clave privada correspondiente a la clave pública que él utiliza; el mensaje no ha sido modificado; y, finalmente, el emisor no puede negar ser el autor del mensaje. Cualquier persona que tenga la clave pública del usuario puede verificar la integridad del contenido, así que si el mensaje ha sido modificado el criptograma no se descifrará de forma adecuada, lo que demostrará que ello ha sido alterado o sustituido<sup>35</sup>.

Lo que se constata es que la criptografía contribuye en gran medida a la seguridad de las transacciones comerciales en una red tan insegura como Internet. Sin embargo, la criptografía garantiza solamente parte de la seguridad al aseverar que la clave privada del emisor se corresponde con la clave pública utilizada para descifrar el mensaje y que, en última instancia, el mensaje se ha firmado con la correspondiente clave privada (atribuida, por ejemplo, a X), pues no garantiza la autenticación (que el mensaje ha sido firmado por X), ni que el par de claves corresponden efectivamente a la persona a la que se atribuyen (X puede no existir o haber sido suplantado por una tercera persona). Para la solución de estos problemas de la firma digital, la criptografía necesita de una tercera parte de confianza (una entidad certificadora)<sup>36</sup> que actuará para asegurar el vínculo entre la clave pública y el titular de la clave privada, emitiendo para ello un certificado electrónico de carácter digital. En general, las autoridades certificadoras crean claves privadas, emiten, suspenden, revocan, y dan a conocer la situación actual de un certificado.

El certificado tiene que contener unos requisitos mínimos tales como: su número de serie; la clave pública; el nombre y la firma digital del propio prestador de servicios que lo ha emitido; la identificación del firmante del mensaje o transacción; el comienzo y fin de su período de validez.

---

<sup>35</sup> MARTÍNEZ NADAL, Apol.lònia, op. cit., p. 160.

<sup>36</sup> Para llegar a ser una entidad certificadora, el prestador de servicios de certificación deberá enviar solicitud a una autoridad certificadora cualificada pública o privada, que podrá denegar la licencia si el solicitante no ofrece la fiabilidad o los conocimientos necesarios, ni cumple los requisitos establecidos en la Ley. *Vid.* ORMAZÁBAL SÁNCHEZ, Guillermo, op. cit., p. 60.

Sus funciones son unir un par de claves con la firma de un determinado titular, y asociar la identidad de una persona determinada a una clave pública concreta<sup>37</sup>.

El destinatario de un certificado, que quiera apoyarse en una firma digital, puede usar la clave pública incluida en ello para verificar si la firma digital fue creada con la correspondiente clave privada. Si tal verificación, realizada utilizando el referido certificado, es satisfactoria, se obtiene la seguridad de que la correspondiente clave privada es poseída por el titular mencionado en el certificado, y que la firma digital fue creada por este titular determinado. Así, el certificado mejora la fiabilidad de tal firma, ya que la autoridad de certificación antes de emitirlo realiza una serie de comprobaciones para asegurarse de que la persona a la que va otorgar el certificado es quien dice ser, estableciendo la relación entre una determinada clave pública y un determinado titular. Además, la autoridad de certificación se implica en tal establecimiento y asume responsabilidad por esta vinculación.

### **b) La Ley de firma electrónica.**

La Ley 59/2003 es la que regula la firma digital<sup>38</sup>, su eficacia jurídica, y la prestación de servicios de certificación los cuales aseguran la autenticidad de la negociación. Conforme la Ley, hay tres tipos de firmas: la electrónica, la electrónica avanzada y la reconocida. La firma electrónica es el conjunto de datos electrónicos que identifican a una persona en concreto (artículo 3, apartado 1)<sup>39</sup>. La firma electrónica avanzada es la firma que permite identificar de manera única al que firma el documento y a los datos que él incorpora o cambia (artículo 3, apartado 2). La firma

---

<sup>37</sup> Hay que decir que cada parte que actúe en una transacción aportará el certificado de su correspondiente entidad certificadora. *Vid.* RIBAS ALEJANDRO, Javier, op. cit., p. 125.

<sup>38</sup> La Ley utiliza la terminación firma electrónica, pero en conformidad con la diferenciación entre firma electrónica y firma digital, debe entenderse que, en realidad, la Ley se refiere a la firma digital, es decir, la basada en criptosistema de doble clave. *Vid.* ORMAZÁBAL SÁNCHEZ, Guillermo, op. cit., p. 61.

<sup>39</sup> En general, la firma digital suele unirse al documento que se envía por vía electrónica como si se tratara de la firma tradicional y manuscrita, así el receptor del mensaje está seguro de quién ha sido el emisor, y se asegura de que el mensaje no ha sido alterado o modificado. *Vid.* RUIZ LANCINA, María José. "La firma electrónica: mayor seguridad en la red". Disponible en: <http://noticias.juridicas.com/articulos/20-Derecho%20Informatico/200306-18551010510321601.html>. Acceso en 12 de abril de 2009.

reconocida es la firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generado mediante un dispositivo seguro de creación de firma (artículo 3, apartado 3)<sup>40</sup>.

El artículo 3, apartado 6 de esta Ley también determina que el registro electrónico será soporte de documentos públicos y privados. De esta forma, el artículo 3.7 aclara que los registros electrónicos tendrán el valor y la eficacia jurídica que corresponda a su naturaleza y de acuerdo con la legislación que les resulte aplicable.

En paralelo, el dispositivo 3.8 atribuye a una firma electrónica reconocida, respecto de los datos consignados en forma electrónica, el mismo valor jurídico que la firma manuscrita, o sea que reconoce la admisibilidad de la prueba documental de la firma electrónica en cuestión sin hacer referencia a si deben ser tratados como documentos públicos o privados. Esto no significa que sea obligatoria la utilización de una firma electrónica reconocida en los contratos electrónicos, pues la firma que no reúna los requisitos de la reconocida produce igualmente efectos jurídicos y podrá ser admitida como prueba en juicio<sup>41</sup>. La diferencia es que esta firma no produce la prueba indiscutible del cumplimiento de las obligaciones impuestas en la Ley de Firma Electrónica.

Caso sea impugnada la autenticidad de la firma electrónica reconocida, la carga de la prueba, según el artículo 3.8, corresponderá a quien haya presentado el soporte informático firmado con tal firma. En la referida circunstancia, el predisponente deberá probar que se trata de una firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido, que cumple todos los requisitos y condiciones establecidos en la Ley para este tipo de certificados, y que la firma se ha generado mediante un dispositivo seguro de creación de firma electrónica.

En efecto, lo que se concluye es que la firma digital, amparada por la Ley de Firma Electrónica, además de proporcionar seguridad para las contrataciones electrónicas, ya que permite definir si

---

<sup>40</sup> Conviene resaltar que la firma digital puede ser utilizada en el sector privado, para contratación privada por medio electrónico: entre empresa y consumidor, entre empresas, o entre consumidores finales. *Vid.* RUIZ LANCINA, María José, *op. cit.*

<sup>41</sup> El apartado 8 del artículo 3 también prevé que las situaciones en que no se utilice la firma electrónica reconocida será aplicable lo previsto en el artículo 326.2 de la LEC, relativo a la fuerza probatoria de los documentos privados. Según este dispositivo, los documentos privados harán prueba plena en el proceso cuando su autenticidad no sea impugnada por la parte a quien perjudiquen. En el caso de impugnación de la autenticidad del documento privado, el que haya presentado puede proponer cualquier otro medio de prueba que resulte útil y pertinente al efecto. Además, la parte que quiera pedir o impugnar la autenticidad del soporte electrónico para probar su eficacia deberá proceder en conformidad con el artículo 3 de la Ley de Firma Electrónica. *Vid.* DOMÍNGUEZ LUELMO, Andrés, *op. cit.*, p. 108, 109.

las partes son quien dicen ser y si el contenido del contrato ha sido alterado o no, posee valor probatorio.

### c) La necesidad de expansión de la firma digital en los contratos electrónicos de consumo.

El gran problema es que en el comercio electrónico un porcentaje altísimo de las contrataciones electrónicas de consumo se desarrollan sin el uso de la firma digital ni tampoco la intervención de las entidades certificadoras, ciertamente, debido a sus elevados costes<sup>42</sup>. De esta forma, los consumidores celebran contratos electrónicos por medio de contratos “browsewrap”<sup>43</sup> y “clickwrap”<sup>44</sup>. La cuestión es saber cómo probar la celebración de estos contratos realizados en Internet, ya que su contenido en el registro electrónico es inmaterial y no poseen, en su mayoría, firmas digitales.

Asimismo, conforme CLEMENTE MEORO y CAVANILLAS MÚGICA<sup>45</sup>, de poco sirve la impresión de la página web o el archivo electrónico de los mismos porque son fácilmente manipulables, por ello la prueba resultará extremadamente difícil, teniendo las partes que buscar la prueba de indicios, la persistencia de la información de la página web en el momento del pleito, la coincidencia no acordada de varios destinatarios de servicios de la sociedad de la información en el contenido del contrato, entre otros.

---

<sup>42</sup> Claro está que los servicios de las compañías certificadoras cuestan dinero, y que en muchas negociaciones electrónicas de consumo el valor de la transacción es tan pequeño que no merece la pena pagar por la intervención de tales compañías.

<sup>43</sup> En estos contratos, el consumidor encontrará un hipervínculo al “aviso legal” donde se especifican las condiciones generales del contrato de aquellas plataformas electrónicas. Así, para adquirir bienes y servicios ofertados en la referida plataforma, es necesario aceptar y pinchar en las condiciones generales del contrato del sitio de la web. *Vid.* PÉREZ MARZABAL, José Manuel, op. cit., p. 20. PÉREZ MARZABAL, José Manuel. “Comercio electrónico. Condiciones generales de contratación electrónica”. Disponible en: <http://imagenes.mailxmail.com/cursos/pdf/comercio-electronico-condiciones-generales-contratacion-electronica-22-22999.pdf>. Acceso en 2 de abril de 2009, p. 7, 8.

<sup>44</sup> Son los contratos por los que se descargan programas de ordenador. *Vid.* PÉREZ MARZABAL, José Manuel, op. cit., p. 35.

<sup>45</sup> CLEMENTE MEORO, M. / CAVANILLAS MÚGICA, S. *Responsabilidad civil y contratos en Internet. Su regulación en la LSSI*. Granada: Comares, 2003, p. 179.

Otro punto se refiere a la dificultad del consumidor en probar que tal soporte informático haya sido manipulado<sup>46</sup>. En la práctica, el juez actuará en función del carácter público o privado del registro electrónico, lo admitirá como prueba, y las partes podrán argumentar sobre su falsedad. No obstante, es prácticamente imposible probar que haya ocurrido algún cambio en el referido soporte porque los sistemas informáticos permiten, con mayor facilidad, la posibilidad de alteración del texto escrito debido a su formato y a la dificultad de detectar tal alteración mediante la pericia de un experto. Por esta razón, CABELLO DE LOS COBOS<sup>47</sup> defiende la importancia de la expansión de la firma electrónica reconocida en los contratos electrónicos de consumo, pues ella garantiza la preservación de la integridad del contenido de estos contratos<sup>48</sup>.

La prueba, judicial y extrajudicial, de la prestación del consentimiento y de la autoría del registro electrónico, también es una cuestión complicada. Tanto los legisladores como los jueces presumen el consentimiento de los consumidores siempre que ellos hayan tenido la oportunidad de aceptar consciente e informadamente las condiciones generales del contrato a las que se obliguen<sup>49</sup>. De igual modo, los jueces salvaguardan que las condiciones generales del contrato no sean abusivas y contra los derechos económicos de los consumidores.

---

<sup>46</sup> Conviene apuntar que el contenido de los documentos tradicionales están garantizados por los dos ejemplares, la intervención notarial, el reconocimiento de firma o la fe pública extrajudicial.

<sup>47</sup> CABELLO DE LOS COBOS, Luis M. <sup>a</sup>, op. cit., p. 473.

<sup>48</sup> En el mismo sentido, DAVARA RODRÍGUEZ asegura que la firma digital cumple la misma función que la firma manuscrita y es prácticamente infalsificable, consecuentemente, es el método que garantiza la seguridad de los consumidores en los contratos electrónicos. Vid. DAVARA RODRÍGUEZ, Miguel Ángel. "Firma electrónica y autoridades de certificación: el notario electrónico". En: MARTÍN-CASALLO LÓPEZ, Juan José (director). *Problemática jurídica en torno al fenómeno de Internet. Cuadernos de Derecho Judicial*, nº 4. Madrid: Consejo General del Poder Judicial, 2000, pp. 147-173, p. 155; 158; 169, 170.

Incluso, HERRERA JOANCOMARTÍ defiende que la seguridad de la firma digital es todavía mayor que la firma convencional: "..., la seguridad que aporta la firma digital es muy superior (*a priori*) a la que aporta la firma convencional, ya que esta última puede ser falsificada de forma más o menos eficaz utilizando fotocopiadoras, escáneres, impresoras, etc. Por el contrario, para falsificar una firma digital (sin tener su clave privada, claro) es necesario romper el criptosistema de la firma, hecho que, para los buenos criptosistemas, es computacionalmente inviable". Vid. HERRERA JOANCOMARTÍ, Jordi. "Nociones técnicas de Internet". En: PEGUERA POCH, Miquel (coordinador). *Derecho y nuevas tecnologías*, 1ª ed. Barcelona: Universidad Abierta de Cataluña, 2005, pp. 21-44, p. 39.

<sup>49</sup> Sobre este tema, cabe examinar la Sentencia 384/2008 proferida por el Juzgado de lo Mercantil número 1 de Vizcaya. Tal Juzgado estimó la demanda interpuesta por Don Adolfo frente a Iberia Líneas Aéreas de España, S.A. La demandada vendió al demandante un billete de ida y vuelta de tarifa reducida, pero no se utilizó el primer trayecto. Por este motivo, la demandada canceló el trayecto de vuelta, defendiendo que esto estaba previsto en la cláusula contractual, lo que obligó al demandante a adquirir otro pasaje. El demandante alegó y probó que no utilizó el billete de ida debido a un problema de salud y afirmó que desconocía la previsión contractual de que la falta de

Efectivamente, las novedades del contrato electrónico se reducen al medio técnico de expresión de voluntad (vehículo de comunicación); a la firma del contrato (forma externa de asentimiento y de imputación a las partes contratantes) y a la prueba de su existencia (autenticidad) e integridad, presupuestos de su validez y eficacia. De ser así, es evidente que todas estas novedades generan la desconfianza, basada en la falta de seguridad que rodea la denominada red de redes, en la celebración de los contratos electrónicos de consumo.

Una posible solución, de acuerdo con PÉREZ MARZABAL<sup>50</sup>, sería la de someter a acta notarial las cláusulas del contrato antes del acceso a los bienes o servicios ofrecidos. A pesar de ello, según el citado autor<sup>51</sup>, esta solución podría plantear problemas a nivel de su reconocimiento internacional, pues para evitar la necesidad de múltiples actas en el ámbito internacional su reconocimiento internacional debería estar garantizado en las jurisdicciones pertinentes.

Por lo tanto, la utilización de la firma digital junto al trabajo de las entidades certificadoras es el medio más adecuado para garantizar la prueba en las contrataciones electrónicas<sup>52</sup>. Incluso,

---

utilización de un viaje suponía la cancelación del billete de vuelta. El juez constató que la condición general del contrato, relativa a la cancelación del billete de vuelta cuando no se utiliza lo de ida, no fue informada ni aceptada expresamente por el demandante, ya que el billete remitido por correo electrónico no hacía referencia alguna a tal condición. Además, él observó que el billete que fue entregado al demandante no había ninguna remisión a cláusulas generales de la web, “y por lo tanto, no tenía por qué conocerse por el adherente, a quien no es exigible que despliegue todas y cada una de las pantallas que constituyen la web de Iberia en búsqueda de semejantes previsiones contractuales”. Inclusive, el juez consideró la cancelación del regreso una medida desproporcionada, pues se privó al contratante, abusando de su posición de predisponerte de la cláusula contractual, de la totalidad de la prestación debida ya que él había pagado tanto el billete de ida como lo de vuelta. De este modo, el juez decidió que la referida cláusula era abusiva y condenó integralmente a la demandada. (*Vid.* Juzgado de lo Mercantil número 1 de Vizcaya – Autos número 226/2008 – Sentencia 384/2008 de 7 de julio. Ponente: Ilmo. Sr. D. Edmundo Rodríguez Achutegui).

<sup>50</sup> PÉREZ MARZABAL, José Manuel, op. cit., p. 24.

<sup>51</sup> *Ibid.*, p. 24; 33.

<sup>52</sup> No se puede olvidar que mismo con el uso de la firma digital pueden ocurrir sustracciones de la firma privada. Para evitarlas, es deber de la empresa informar sobre las recomendaciones de seguridad que el consumidor debe emplear en las transacciones electrónicas. A partir de ello, se pasa a analizar el siguiente caso concreto: Don Aurelio y Doña Remedios realizaron un contrato de servicios de banca electrónica con la entidad Bancaja. Sin embargo, los demandantes propusieron una demanda en la cual reclamaban el montante de dinero que fue transferido por la demandada, mediante Internet, a terceras personas, sin consentimiento ni orden de los actores. En la sentencia, el juez, del Juzgado de 1ª Instancia de Castellón de la Plana (Castellón), reconoció que la banca electrónica se desarrolla por medio del comercio electrónico y de la firma electrónica reconocida, la cual prueba la existencia de las declaraciones de voluntad de las partes. Paralelamente, en la sentencia se afirmó la existencia de supuestos de sustracción de la firma privada: “el correo electrónico remitido por el sustractor se comunica al cliente de una determinada entidad de crédito que, debido a un fallo en el sistema informático de la misma, es necesario proceder a verificar la información sobre todos sus clientes, por lo cual se le solicita que consigne en un formulario sus datos de identificación y clave de acceso. A veces añade la amenaza de anular la cuenta de los clientes que no

para la aplicación eficaz del Real Decreto 1906/1999 y de la LSSICE es indispensable la prueba de la celebración del contrato electrónico, y para ello es fundamental el uso de la firma digital en tales relaciones de consumo<sup>53</sup>.

---

procedan a esta verificación. Cuando el cliente accede a transmitir esta información lo hace a través de una página web trucada que reproduce fielmente la de la entidad de crédito (web spoofing, phishing), alojada en un servicio de hosting anónimo bajo un nombre de dominio muy similar al de la entidad de crédito. Cuando los delincuentes tienen los datos de identificación del cliente y su clave secreta, proceden a vaciar el saldo de sus cuentas en la entidad de crédito mediante unas órdenes de transferencia". Asimismo, el juez constató que las cláusulas, contenidas en el contrato establecido entre las partes, desplazaban la responsabilidad que incumbía al Banco hacia sus clientes que no han tenido ninguna participación en el daño causado, lo que infringía la cláusula 14 de la Disposición Adicional primera de la ley General para la Defensa de los Consumidores (RCL 1984), vigente en el tiempo del acontecimiento de los actos, en lo que se refería a la limitación de los derechos del consumidor. El juez también consideró, tras examinar la documentación aportada por las partes, que la demandada no ofreció a los actores una información clara y precisa sobre las recomendaciones de seguridad que debían emplear cada vez que accedía al uso de la línea electrónica. De este modo, la sentencia estimó la demanda en su integridad. (*Vid.* Juzgado de 1ª Instancia número 2 de Castellón de la Plana – Autos número 345/2007 – Sentencia 126/2008 de 25 de junio. Ponente: Ilmo. Sr. D. Edmundo Rodríguez Achutegui).

<sup>53</sup> Para comprobar la importancia y la necesidad de la firma electrónica en las contrataciones electrónicas de consumo, a continuación se observará el siguiente caso concreto: Don Cornelio demandó la cantidad relacionada a los daños y perjuicios sufridos al haber sido resueltos indebidamente por la compañía transportista demandada (Iberia) los contratos de transporte aéreo concertados por vía telemática por el actor (para sí y para que viajara Don Gustavo), a través de Internet en la modalidad de billete electrónico, y más concretamente el importe correspondiente a la diferencia entre el precio pactado en dicho contrato y el que en definitiva tuvo de abonar a dicha compañía para poder efectuar (en los mismos días) el mismo trayecto de ida y vuelta. La sentencia del Juzgado de Primera Instancia número 1 de Las Palmas de Canarias desestimó la demanda motivando que no existió contrato de transporte alguno que fuera perfeccionado y posteriormente resuelto, es decir, se consideró que el contrato electrónico no había sido celebrado. Ante dicha resolución el actor insistió, mediante Recurso de Apelación número 268/2006, que la valoración de la prueba estaba equivocada. La sentencia número 318/2006, de 17 julio, de la Sección 4ª de la Audiencia Provincial de Las Palmas de Canarias, confirmó que el documento presentado por el actor se trataba de la formalización de un contrato de transporte aéreo celebrado con la empresa Iberia (conforme el artículo 24 de la Ley 34/2002) para el plan de viaje, de ida y vuelta, Gran Canaria-Almería. Por lo demás, la sentencia aclaró que el argumento utilizado por la entidad transportista de que la "reserva" fue anulada al haber sido denegado el pago a través de la tarjeta de crédito especificada como medio de pago no resultaba válido no sólo porque no constaba, a parte del documento unilateralmente elaborado por la propia demandada sin valor probatorio alguno, ninguna prueba que acreditase tal circunstancia sino porque, contrariamente, el propio actor había justificado a través de la certificación bancaria que la referida tarjeta era en la fecha litigiosa plenamente operativa. En el caso de que hubiera sido rechazada la tarjeta de crédito, lo que no fue probado, sería necesaria la notificación de tal incidencia a la parte actora para que pudiera formalizar el pago, lo que tampoco ocurrió. Como el actor se vio sorprendido en el día del viaje de ida al no permitirse su embarque en el vuelo concertado y comunicárselo, en dicho momento, que el contrato (con todos los vuelos) había sido resuelto, lo que le obligó a comprar otro billete que cubriera los trayectos inicialmente concertados y en las mismas fechas, la sentencia determinó que la empresa transportista debería indemnizar al apelante en la cuantía de 961,92 €. (*Vid.* AP Las Palmas – Sección 4ª – Sentencia 318/2006 de 17 de julio. JUR 2006/295114. Recurso de Apelación número 268/2006. Ponente: Ilmo. Sr. D. Víctor Manuel Martín Calvo).

El DNI electrónico, surgido en 2006, es una herramienta importante para que los consumidores puedan firmar contratos electrónicos pero, conforme todo lo expuesto, es necesario buscar soluciones que expandan la utilización de la firma digital y la participación de las compañías certificadoras en las contrataciones electrónicas de consumo, ya que esto es esencial para una efectiva protección de los consumidores<sup>54</sup>.

## VI. CONCLUSIONES.

En general, el objetivo de la contratación electrónica es contribuir al mejor entendimiento del contrato mercantil pactado por medios electrónicos, o sea que la finalidad primordial perseguida es la exacta y precisa perfección del contrato electrónico a partir del consentimiento de las partes. Sin embargo, el medio electrónico, por su propia naturaleza, presenta importantes inconvenientes que generan inseguridades que interfieren en el desarrollo del comercio electrónico.

Con el fin de solucionar estos inconvenientes, surgieron algunas normativas como el Real Decreto 1906/1999, sobre Contratación Electrónica con Condiciones Generales de la Contratación; y la Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSICE). Las referidas normativas establecen los derechos de los consumidores en las contrataciones electrónicas, y sobre todo determinan el valor probatorio de los soportes electrónicos, así como su carga probatoria.

Conjuntamente, para se adecuar a la realidad, la nueva Ley de Enjuiciamiento Civil (LEC) pasó a admitir la aportación de los registros electrónicos al proceso, refiriéndose a ellos como instrumentos. No obstante, el registro informático sólo será aceptado como medio de prueba si: garante su autenticidad; identifica de modo fiable a los manifestantes; no altera el contenido del manifestado; identifica el momento de su emisión y recepción.

La forma más sencilla para que estos requisitos sean cumplidos es por medio de la firma digital y de la intervención de la entidad certificadora, ya que aquella además de cumplir la misma función que la firma manuscrita, identifica la persona que emite el mensaje y ratifica su contenido, y esta tiene la función de emitir un certificado que asegure la autenticidad de tal negociación.

---

<sup>54</sup> GALÁN, Carlos. "Documento electrónico y Oficina Judicial". Disponible en: <http://noticias.juridicas.com/articulos/60-Derecho%20Procesal%20Civil/200902-12457898653256.html>. Acceso en 10 de abril de 2009.

El gran problema es que, debido a sus elevados costes, la mayoría de los contratos electrónicos de consumo no utilizan la firma digital ni los servicios de las entidades certificadoras, lo que genera dificultades en probar: la celebración del contrato; el hecho de que tal soporte electrónico haya sido manipulado; la prestación o no del consentimiento; y la autoría del registro electrónico.

En definitiva, el uso de la firma digital junto al trabajo de las compañías certificadoras es el medio más adecuado para proteger al consumidor en las contrataciones electrónicas. Además, la aplicación eficaz tanto del Real Decreto 1906/1999 como de la LSSICE depende de la utilización de la firma digital en los referidos contratos.

De esta manera, es imprescindible que se busquen soluciones viables para que se expandan el uso de la firma digital y la participación de las entidades certificadoras en las contrataciones electrónicas de consumo, pues, como parte débil de la relación, el consumidor debe ser protegido ante todas las inseguridades y dificultades provenientes de las nuevas dinámicas del mercado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARIZA COLMENAREJO, María Jesús. *La presentación de documentos, dictámenes, informes y otros medios e instrumentos en el proceso civil*. Madrid: Colex, 2003.

BONARDELL LENZANO, Rafael. "La seguridad jurídica en las transacciones electrónicas", *Anales de la Academia Matritense del Notariado*, Tomo XLIII, 2007, pp. 137-167.

CABELLO DE LOS COBOS, Luis M. <sup>a</sup>. "Condiciones generales de la contratación electrónica". En: BOTANA GARCÍA, Gema Alejandra (coordinadora). *Comercio electrónico y protección de los consumidores*, 1<sup>a</sup> ed. Madrid: La Ley, 2001, pp. 463-502.

CLEMENTE MEORO, Mario E. / CAVANILLAS MÚGICA, S. *Responsabilidad civil y contratos en Internet. Su regulación en la LSSI*. Granada: Comares, 2003.

CLEMENTE MEORO, Mario E. "La protección del consumidor en los contratos electrónicos", *Noticias de la Unión Europea*, nº 211/212, agosto/ septiembre de 2002, Año XVIII, pp. 3-16.

COELLO VERA, Carlos Alberto. "El contrato electrónico". Disponible en: [http://www.revistajuridicaonline.com/images/stories/revistas/2003/16-tomo-1/16\\_El\\_Contrato\\_Electronico.pdf](http://www.revistajuridicaonline.com/images/stories/revistas/2003/16-tomo-1/16_El_Contrato_Electronico.pdf). Acceso en 16 de abril de 2009.

DAVARA RODRÍGUEZ, Miguel Ángel. "Firma electrónica y autoridades de certificación: el notario electrónico". En: MARTÍN-CASALLO LÓPEZ, Juan José (director). *Problemática jurídica en torno al fenómeno de Internet. Cuadernos de Derecho Judicial*, nº 4. Madrid: Consejo General del Poder Judicial, 2000, pp. 147-173.

DOMÍNGUEZ CABRERA, María del Pino, "El perfeccionamiento del contrato electrónico en la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico", *Revista de Ciencias Jurídicas*, nº 8/9, 2003/04, pp.47-67.

DOMÍNGUEZ LUELMO, Andrés, "Consumo y comercio electrónico". En: VILLAR, Alfonso Murillo / BELLO PAREDES, Santiago (coordinadores), *Estudios jurídicos sobre la sociedad de la información y nuevas tecnologías: con motivo del XX aniversario de la Facultad de Derecho de la Universidad de Burgos*. Burgos: Fundación Caja de Burgos, 2005, pp. 102-118.

FERNÁNDEZ GONZÁLEZ-REGUERAL, María Ángeles, "La perfección del contrato electrónico", *Cuadernos de Derecho Judicial*, nº V, 2006, pp. 171-191.

GALÁN, Carlos. "Documento electrónico y Oficina Judicial". Disponible en: <http://noticias.juridicas.com/articulos/60-Derecho%20Procesal%20Civil/200902-12457898653256.html>. Acceso en 10 de abril de 2009.

GIMENO GÓMEZ-LA FUENTE, M. Javier, "Aspectos jurídicos-notariales de la contratación electrónica", *Cuadernos de Derecho Judicial*, nº XX, 2004, pp. 77-116.

GONZÁLEZ GRANDA, Piedad. "Protección judicial y extrajudicial de consumidores y usuarios en el ámbito del comercio electrónico", *Diario la Ley*, nº 6733, Sección Doctrina, 12 de junio de 2007, Año XXVIII, pp. 1-14.

HERRERA JOANCOMARTÍ, Jordi. "Nociones técnicas de Internet". En: PEGUERA POCH, Miquel (coordinador). *Derecho y nuevas tecnologías*, 1ª ed. Barcelona: Universidad Abierta de Cataluña, 2005, pp. 21-44.

ILLESCAS ORTIZ, Rafael. *Derecho de la contratación electrónica*, 1ª ed. Madrid: Civitas, 2001.

JUSTE MENCIA, Javier. "La protección del consumidor en la contratación a distancia. En particular, los contratos celebrados por medios electrónicos". En: *Derecho del consumo: acceso*

a la justicia, responsabilidad y garantía. *Estudios de Derecho Judicial*, nº 37. Madrid: Ministerio de Sanidad y Consumo: Consejo General del Poder Judicial, 2001, pp. 393-437.

MARTÍNEZ NADAL, Apol.lonia. "Firma electrónica". En: BOTANA GARCÍA, Gema Alejandra (coordinadora). *Comercio electrónico y protección de los consumidores*, 1ª ed. Madrid: La Ley, 2001, pp. 159-200.

MORA DÍAZ, Rocío. "La valoración de la prueba en soportes electrónicos". Disponible en: <http://noticias.juridicas.com/articulos/20-Derecho%20Informatico/200406-6666121902288180.html>. Acceso en 4 de abril de 2009.

NEWMAN RODRÍGUEZ, Ab. Silvana. "Aproximación a la formación del contrato electrónico en la legislación española". Disponible en: [http://www.ventanalegal.com/revista\\_ventanalegal/aproximacion.htm](http://www.ventanalegal.com/revista_ventanalegal/aproximacion.htm). Acceso en 17 de abril de 2009.

ORMAZÁBAL SÁNCHEZ, Guillermo. "El valor probatorio de la firma electrónica". En: PEGUERA POCH, Miquel (coordinador). *Derecho y nuevas tecnologías*, 1ª ed. Barcelona: Universidad Abierta de Cataluña, 2005, pp. 45-92.

PÉREZ MARZABAL, José Manuel. "Comercio electrónico. Condiciones generales de contratación electrónica". Disponible en: <http://imagenes.mailxmail.com/cursos/pdf/comercio-electronico-condiciones-generales-contratacion-electronica-22-22999.pdf>. Acceso en 2 de abril de 2009.

RIBAS ALEJANDRO, Javier. "Comercio electrónico en Internet". En: MARTÍN-CASALLO LÓPEZ, Juan José (director). *Problemática jurídica en torno al fenómeno de Internet. Cuadernos de Derecho Judicial*, nº 4. Madrid: Consejo General del Poder Judicial, 2000, pp. 87-146.

RUIZ LANCINA, María José. "La firma electrónica: mayor seguridad en la red". Disponible en: <http://noticias.juridicas.com/articulos/20-Derecho%20Informatico/200306-18551010510321601.html>. Acceso en 12 de abril de 2009.

SANCHIS CRESPO, Carolina. *La prueba por soportes informáticos*. Valencia: Tirant lo Blanch, 1999.

SANTOS PASCUAL, Efrén. "Diversidad legislativa en el comercio electrónico". Disponible en: [http://www.delitosinformaticos.com/ecommerce/div\\_legislativa3.shtml](http://www.delitosinformaticos.com/ecommerce/div_legislativa3.shtml). Acceso en 3 de abril de 2009.

VEGA VEGA, José Antonio. "Contratos electrónicos y protección de los consumidores". Disponible en:

[http://books.google.es/books?id=QewJNswYrigC&pg=PA238&lpg=PA238&dq=carga+de+la+prueba+consumidor&source=bl&ots=-Gkr5hYh-0&sig=RyeuPld0g06ELEZSo4dzOltjVs&hl=es&ei=Un7HSa2BDlijjAei9tinCw&sa=X&oi=book\\_result&resnum=7&ct=result#PPA237,M1](http://books.google.es/books?id=QewJNswYrigC&pg=PA238&lpg=PA238&dq=carga+de+la+prueba+consumidor&source=bl&ots=-Gkr5hYh-0&sig=RyeuPld0g06ELEZSo4dzOltjVs&hl=es&ei=Un7HSa2BDlijjAei9tinCw&sa=X&oi=book_result&resnum=7&ct=result#PPA237,M1). Acceso en 1 de abril de 20.