

**Colección**  
**DERECHO DEL CONSUMO**



# **INNOVACIÓN TECNOLÓGICA, MERCADO Y PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES**

**María Teresa Álvarez Moreno**  
*Coordinadora*

*Profesora Titular en la Universidad Derecho Civil  
Universidad Complutense de Madrid*

Roberta Catalano	Matilde Cuenca Casas
María Teresa Álvarez Moreno	Marianna Pignata
Rute Teixeira Pedro	María Luisa Villamarín López
Silvia Díaz Alabart	Vicente Pérez Daudí
M <sup>a</sup> Patricia Represa Polo	Elisabet Boncompte Pueyo
Mariusz Frasz	Fernando Esteban de la Rosa
Rosaria Giampretaglia	Pablo Cortés
Jorge Ortega Doménech	Monika Szaraniec
Aleksandra Nowak Gruca	Isabel Viola Demestre

**REUS**  
EDITORIAL



# COLECCIÓN DE DERECHO DEL CONSUMO

## TÍTULOS PUBLICADOS

- La protección del consumidor frente a los daños. Responsabilidad civil del fabricante y del prestador de servicios**, *M<sup>a</sup> Ángeles Parra Lucán* (2011).
- La protección frente a las cláusulas abusivas en préstamos y créditos**, *Virginia Múrtula Lafuente* (2012).
- La protección del consumidor en los créditos hipotecarios (Directiva 2014/17/UE)**, *Silvia Díaz Alabart (Dir.) y M<sup>a</sup> Patricia Represa Polo (Coord.)* (2015).
- La protección jurídica del consumidor en la contratación en general (Normas imperativas y pactos al respecto)**, *María Teresa Álvarez Moreno* (2015).
- Consumidor vulnerable**, *María Dolores Hernández Díaz-Ambrona* (2015).
- Las asociaciones de consumidores y usuarios**, *Teresa Carrancho Herrero* (2016).
- Manual de Derecho de Consumo**, *Silvia Díaz Alabart (Coord.)* (2016).
- Medicamentos, productos sanitarios y protección del consumidor**, *Antonio Juberías Sánchez (Coord.)* (2017).
- Resolución alternativa de litigios de consumo a través de ADR y ODR (Directiva 2013/11 y Reglamento (UE) n° 524/2013)**, *Silvia Díaz Alabart (Dir.) y Cristina Fuenteseca Degeneffe (Coord.)* (2017).
- Anticipos del consumidor para adquirir una vivienda futura**, *José Luis Colino Mediavilla* (2017).
- La nulidad de la cláusula de gastos en los préstamos hipotecarios**, *Manuel Jesús Marín López* (2018).
- La nulidad de la cláusula suelo por falta de transparencia**, *Tania Vázquez Muiña* (2018).
- Innovación tecnológica, mercado y protección de los consumidores**, *María Teresa Álvarez Moreno (Coord.)* (2018).

## COLECCIÓN DE DERECHO DEL CONSUMO

Directoras:

SILVIA DÍAZ ALABART

Catedrática de Derecho civil  
Universidad Complutense de Madrid

MARÍA TERESA CARRANCHO HERRERO

Catedrática de Derecho civil  
Universidad de Burgos

# INNOVACIÓN TECNOLÓGICA, MERCADO Y PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES

María Teresa Álvarez Moreno

*Coordinadora*

Roberta Catalano  
María Teresa Álvarez Moreno  
Rute Teixeira Pedro  
Silvia Díaz Alabart  
M<sup>a</sup> Patricia Represa Polo  
Mariusz Fras  
Rosaria Giampretaglia  
Jorge Ortega Doménech  
Aleksandra Nowak Gruca

Matilde Cuenca Casas  
Marianna Pignata  
María Luisa Villamarín López  
Vicente Pérez Daudí  
Elisabet Boncompte Pueyo  
Fernando Esteban de la Rosa  
Pablo Cortés  
Monika Szaraniec  
Isabel Viola Demestre

Prólogo

María Teresa Álvarez Moreno

**REUS**  
EDITORIAL

Madrid, 2018

Este libro se ha elaborado en el marco de las actividades del proyecto de investigación DER 2015-68008-R, sobre “Prestación de bienes y servicios a consumidores, en particular en el entorno digital”, cuya IP es María Teresa Álvarez Moreno.

© Editorial Reus, S. A.  
C/Rafael Calvo, 18, 2º C – 28010 Madrid  
+34 91 521 36 19  
reus@editorialreus.es  
www.editorialreus.es

1.ª edición REUS, S.A. (2018)  
ISBN: 978-84-290-2104-2  
Depósito Legal: M 42019-2018  
Diseño de portada: María Lapor  
Impreso en España  
Printed in Spain

Imprime: Talleres Editoriales Cometa, S. A.  
Ctra. Castellón, km 3,400 – 50013 Zaragoza

Ni Editorial Reus ni sus directores de colección responden del contenido de los textos impresos, cuya originalidad garantizan sus propios autores. Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra sólo puede ser realizada con la autorización expresa de Editorial Reus, salvo excepción prevista por la ley. Fotocopiar o reproducir ilegalmente la presente obra es un delito castigado con cárcel en el vigente Código penal español.

# ÍNDICE

<b>PRÓLOGO</b> .....	17
<b>NEUROCIENCIAS COGNITIVAS Y PROMOCIONES COMERCIALES: TUTELAS CIVILÍSTICAS Y NUEVAS EXIGENCIAS DE LA PROTECCIÓN DE LA PERSONA, POR ROBERTA CATALANO</b> .....	19
1. Cuestiones jurídicas conexas con el uso de las neurociencias.....	19
2. Nuevas exigencias de tutela suscitadas por la consolidación del fenómeno del <i>neuromarketing</i> .....	22
3. <i>Neuromarketing</i> y tratamiento para uso comercial de los datos personales biométricos.....	24
4. Tutela jurídica contractual y competencial reconocida a los consumidores y profesionales.....	31
5. Las tradicionales categorías de la voluntad contractual y de la capacidad de obrar a la luz de los progresos de las neurociencias cognitivas y de los estudios sobre inteligencia artificial.....	37
<b>LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN LA CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA DE BIENES Y SERVICIOS A TRAVÉS DE PLATAFORMAS, POR MARÍA TERESA ÁLVAREZ MORENO</b> .....	39
1. Introducción.....	39
1.1. El marco normativo de la protección del consumidor.....	41
1.2. La aparición de las plataformas electrónicas.....	42
2. La figura del vendedor de bienes o proveedor de servicios: profesionales y plataformas.....	43
3. La plataforma como intermediaria.....	45
3.1. Naturaleza del servicio prestado por la plataforma.....	45
3.2. Sujetos implicados.....	47
4. Relaciones entre la plataforma y el vendedor o suministrador del servicio.....	48
4.1. El contrato de intermediación de servicio en línea.....	48
4.2. La responsabilidad de la plataforma en tanto que proveedor de servicios de la sociedad de la información.....	51

4.3. La nueva regulación europea: el Reglamento Europeo 2019/1150, de 20 de junio, de fomento de la equidad y la transparencia .....	56
4.3.1. Contrato celebrado mediante condiciones generales .....	58
4.3.1.1. CONCEPTO DE CONDICIONES GENERALES ...	58
4.3.1.2. CONTROL DE LAS CONDICIONES GENERALES .....	59
4.4. Obligaciones de la plataforma .....	62
4.4.1. Obligación de información .....	62
4.4.1.1. INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL.....	62
4.4.1.2. INFORMACIÓN DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....	70
4.4.2. Obligación de transparencia .....	71
4.4.2.1. CLASIFICACIÓN DE PROFESIONALES .....	71
4.4.2.2. TRATAMIENTO DIFERENCIADO .....	72
4.4.2.3. TRANSPARENCIA DEL SISTEMA DE RECLAMACIONES.....	73
4.4.2.4. RESTRICCIONES A LA OFERTA EN CONDICIONES DIFERENTES .....	74
4.4.3. Obligaciones en relación con la resolución de futuros conflictos .....	74
4.4.3.1. OBLIGACIÓN DE ESTABLECER UN SISTEMA INTERNO DE RECLAMACIONES .....	75
4.4.3.2. LA MEDIACIÓN .....	77
4.4.4. Fomento de códigos de conducta .....	81
4.4.5. Sanciones .....	81
4.5. Derechos de la plataforma .....	82
4.5.1. Remuneración .....	82
4.5.2. Derecho de modificación de términos contractuales (ius novandi) .....	82
4.5.3. Derecho a ofrecer bienes y servicios auxiliares ....	84
4.5.4. Derecho a restricción de ofertas en condiciones diferentes .....	84
4.5.5. Derecho a suspender, restringir o resolver el contrato.....	85
4.5.5.1. NOTIFICACIÓN: CAUSAS .....	85
4.5.5.2. PROCEDIMIENTO.....	86
4.6. Plataforma como tercero de confianza .....	88
5. Relaciones entre la plataforma y el consumidor.....	88
5.1. Acceso a los servicios de la plataforma: acceso, registro y perfil.....	88
5.2. El valor de la aceptación de las condiciones de uso del servicio .....	90
5.3. Posición de las partes en el contrato .....	91

6. Relaciones entre el usuario oferente y el usuario destinatario .....	93
6.1. El vendedor de bienes a través de plataformas.....	94
6.1.1. La entrega del bien.....	95
6.1.2. La conformidad del bien con el contrato .....	96
6.1.2.1. LA NUEVA DIRECTIVA SOBRE DETERMINADOS ASPECTOS DE LOS CONTRATOS DE COMPRAVENTA DE BIENES DE CONSUMO (DIRECTIVA 2019/771 DE 20 DE MAYO) .....	99
6.1.3. Vendedor no profesional.....	105
6.2. El suministrador de bienes o servicios a través de plataformas .....	106
7. Conclusiones .....	107
<b>¿TRES ES UNA MULTITUD? LA CONTRATACIÓN A TRAVÉS DE PLATAFORMAS ONLINE Y LOS DESAFÍOS A LA ORTODOXIA CONTRACTUAL, POR RUTE TEIXEIRA PEDRO .....</b>	<b>111</b>
1. La revolución tecnológica y la economía de plataformas .....	111
2. La estructura de negocio desarrollada a través de las plataformas digitales y los desafíos a la ortodoxia contractual.....	116
3. Referencias bibliográficas.....	128
<b>LA PROPUESTA DE DIRECTIVA SOBRE VENTAS DE BIENES MUEBLES ELECTRÓNICAS, OTRAS VENTAS A DISTANCIA Y PRESENCIALES, POR SILVIA DÍAZ ALABART Y M<sup>a</sup> PATRICIA REPRESA POLO .....</b>	<b>131</b>
1. Introducción .....	131
2. Líneas generales de la Propuesta de Directiva, relativa a determinados aspectos de los contratos de compraventa de bienes muebles.....	136
3. El objeto de la Propuesta: venta de bienes muebles, electrónica, otras ventas a distancia y presenciales .....	140
4. Nivel de armonización.....	141
5. La conformidad de los contratos: noción de la falta de conformidad.....	144
5.1. La falta de conformidad en la Propuesta de Directiva: novedades a destacar.....	145
5.1.1. Requisitos de conformidad con el contrato .....	146
5.1.2. Instalación incorrecta.....	150
5.1.3. Conformidad la legal o jurídica. Derechos de los terceros (art. 7) .....	151
6. Los remedios ofrecidos al consumidor en caso de falta de conformidad de los bienes .....	156



6.1. Reconocimiento del derecho a retener el pago pendiente hasta que se corrija la falta de conformidad: novedad de la Propuesta.....	156
6.2. Remedios de segundo nivel. ....	158
6.2.1. La rebaja del precio.....	158
6.2.2. La resolución del contrato.....	159
6.3. Un supuesto en el que el consumidor no puede reclamar el saneamiento o puesta en conformidad que no es una novedad absoluta .....	160
7. Los Plazos (artículo 14) .....	162
8. Garantía comercial (artículo 15).....	164
9. Medios para asegurar el cumplimiento de las disposiciones de la Directiva: las acciones de las organizaciones de consumidores ....	166
10. Problemas que plantean las incorrecciones en la versión española de la Propuesta .....	167
11. Bibliografía .....	168
<b>LA INFLUENCIA DE LA DIRECTIVA IDD EN LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR (CLIENTE) EN LAS RELACIONES CON EL DISTRIBUIDOR DE SEGUROS EN LA LEGISLACIÓN POLACA, POR DR HAB. MARIUSZ FRAS .....</b>	<b>171</b>
1. Introducción .....	171
2. El cliente y el distribuidor de seguros.....	172
3. Producto de seguro.....	173
4. Las obligaciones de información .....	175
5. El fin y la determinación de las exigencias y las necesidades del cliente .....	178
6. Los datos necesarios para determinar las exigencias y las necesidades .....	180
7. El nivel requerido del análisis de la idoneidad del contrato .....	181
8. Responsabilidad por el cumplimiento con obligación de determinar las exigencias y las necesidades del cliente .....	183
9. Conclusiones .....	184
<b>IL DIRITTO D'AUTORE ALLA LUCE DELLE NUOVE TECNOLOGIE E DEL RECEPIMENTO DELLA DIRETTIVA UE SULLA GESTIONE COLLETTIVA, POR ROSARIA GIAMPRETAGLIA.....</b>	<b>187</b>
<b>LA PROTECCIÓN DEL USUARIO EN LOS VIDEOJUEGOS, POR JORGE ORTEGA DOMÉNECH.....</b>	<b>199</b>
1. El arrollador impacto de los videojuegos: interactividad y mundo online.....	199
2. El usuario de videojuegos.....	202

3. Protección de los datos personales. Entrada en vigor del Reglamento Europeo 2016/679, de 27 de abril .....	204
3.1. El expediente “Pokémon Go” iniciado por la Agencia Española de Protección de Datos .....	207
3.2. Utilización de datos biométricos de los usuarios. El escaneo facial.....	210
4. Protección de los derechos económicos: pagos e información previa.....	215
4.1. El caso de los videojuegos gratuitos o Free2Play (F2P) .....	216
5. Protección de la infancia y la juventud .....	222
6. Neutralidad de la red y videojuegos online .....	229
7. Un apunte sobre derechos de autor: los denominados “Contenidos Generados por los Usuarios” (UGC) .....	231
<b>ARBITRATION AS A FORM OF ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION (ADR) OF INTELLECTUAL PROPERTY DISPUTES UNDER THE POLISH LAW, POR ALEKSANDRA NOWAK-GRUCA .....</b>	<b>235</b>
1. Introduction.....	235
2. Arbitration in Polish legal system .....	236
3. Problem of arbitrability of IP disputes under Polish law.....	239
4. Arbitration of IP disputes in Poland — a practical approach.....	244
5. Conclusions .....	248
6. Bibliography.....	249
<b>CROWDLENDING O PRÉSTAMO EN MASA Y DATOS DE SOLVENCIA PATRIMONIAL, POR MATILDE CUENA CASAS.....</b>	<b>251</b>
1. El crowdlending o financiación colectiva a través de préstamos..	251
2. Marco regulatorio del crowdlending o préstamo en masa. Riesgos asociados.....	256
3. Líneas generales de la regulación del crowdlending en la Ley 5/2015 de fomento de la financiación empresarial .....	261
3.1. Consideraciones generales .....	261
3.2. Sujetos implicados en el préstamo en masa o crowdlending.	264
3.2.1. La plataforma de financiación participativa .....	264
3.2.2. El promotor de la financiación.....	268
3.2.3. El inversor .....	270
4. Evaluación de la solvencia y riesgo de crédito en el crowdlending o préstamo en masa .....	275
5. El sistema de información crediticia español como obstáculo para una adecuada evaluación de la solvencia por parte de la PFP .....	280
6. Los datos utilizados por las plataformas para la evaluación de la solvencia: la prima de riesgo “social” .....	289

<b>DE LAS ADR A LAS ODR. APUNTES PARA UNA RECONSTRUCCIÓN HISTORICA DE “JUSTICIA NO JURISDICCIONAL” EN ITALIA, POR MARIANNA PIGNATA .....</b>	<b>295</b>
1. El encaminamiento de un itinerario hacia una “justicia de conciliación” .....	295
2. Multiplicación de los ritos o formalidades de las ADR.....	306
3. Los riesgos de los sistemas de “desjurisdiccionalización”: el advenimiento de las ODR. ....	312
<b>LOS ESTÁNDARES MÍNIMOS EXIGIBLES A LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE LITIGIOS DE CONSUMO, POR MARÍA LUISA VILLAMARÍN LÓPEZ.....</b>	<b>317</b>
2. El adecuado acceso a los mecanismos de ADR.....	319
2.1. Acceso general a los mecanismos de ADR.....	319
2.2. Eliminación de obstáculos de acceso innecesarios.....	321
3. Exigencia de eficacia respecto de los mecanismos de ADR.....	322
4. Exigencias de justicia respecto de los sistemas alternativos de resolución de conflictos .....	323
5. La interpretación del derecho a la tutela judicial efectiva (art. 47 CDFUE) en la Directiva 2013/11/CE.....	326
6. Valoración crítica de los estándares mínimos fijadas por la Directiva 2013/11/CE.....	329
7. Conclusiones .....	331
<b>LA MEDIACIÓN DE CONSUMO Y EL PROCESO, POR VICENTE PÉREZ DAUDÍ.....</b>	<b>333</b>
1. Introducción .....	333
2. La protección del consumidor en los ADR en materia de Consumo .....	335
3. La relación entre la mediación de consumo y el proceso judicial. ....	342
3.1. Las materias que deben ser objeto de regulación.....	342
3.2. La denuncia procesal de la existencia de un acuerdo de acudir a un ADR .....	344
3.3. Los ADR y las actividades previas al proceso judicial.....	347
3.3. El inicio de un ADR y el proceso judicial pendiente.....	350
<b>DE LA DIRECTIVA 2013/11/UE A LA LEY 7/2017, 2 DE NOVIEMBRE. BREVE ANÁLISIS DE LAS ENMIENDAS MÁS TUITIVAS PARA EL CONSUMIDOR, POR ELISABET BONCOMPTE PUEYO .....</b>	<b>353</b>
1. Antecedentes y origen .....	353
2. Trabajos legislativos y proceso de aprobación .....	355
2.1. Fase del Congreso.....	355
2.2. Fase del Senado.....	356

3. Estudio de las enmiendas más tuitivas para el consumidor.....	360
3.1. Coste de los procedimientos .....	360
3.2. Umbrales cuantitativos de inadmisión en función del importe de la reclamación .....	366
3.3. Independencia del personal perteneciente a las ERAs.....	368
3.4. Competencia para la acreditación de ERAs .....	372
4. Tabla de correspondencias entre Directiva, Proyecto de Ley y Ley 7/2017 .....	376
5. Bibliografía .....	378
<b>EL MODELO DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS DE CONSUMO EN LA LEY 7/2017, DE TRANSPOSICIÓN DE LA DIRECTIVA 2013/11/UE, POR FERNANDO ESTEBAN DE LA ROSA.....</b>	<b>381</b>
1. La posición de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre en el sistema español de resolución alternativa de litigios de consumo .....	381
2. El modelo seguido para la transposición de la Directiva 2013/11/UE .....	386
3. El alcance de las disposiciones de la Ley 7/2017 .....	394
4. La Ley 7/2017 y la mediación de consumo.....	399
5. La Ley 7/2017 y el Sistema español de Arbitraje de Consumo.....	406
6. Epílogo.....	411
<b>CLAVES DEL MODELO INGLÉS EN LA RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS DE CONSUMO, POR PABLO CORTÉS .....</b>	<b>413</b>
1. Introducción.....	413
2. Los procesos RAL en el Reino Unido .....	415
3. La figura del Ombudsman Sectorial .....	418
3.1. Financial Ombudsman Service .....	420
3.2. Ombudsman Services.....	421
3.3. El Legal Ombudsman .....	422
4. Cambios normativos en la estructura RAL.....	423
5. Instrumentos para lograr la efectividad en la resolución de las reclamaciones de consumo .....	429
5.1. Las Cláusulas RAL en Inglaterra .....	429
5.2. La Resolución de Litigios en Línea.....	430
5.3. Los Chargebacks: Las devoluciones de pagos por tarjetas.....	432
6. Cambios en el modelo RAL inglés .....	435
7. Conclusión.....	438
<b>SISTEMAS EXTRAJUDICIALES PARA LA RESOLUCIÓN DE LITIGIOS EN MATERIA DE CONSUMO EN EL MERCADO DE SEGUROS EN POLONIA, POR MONIKA SZARANIEC.....</b>	<b>441</b>
1. Introducción .....	441

2. El cambio en la manera de designación de los agentes que requieren protección en el mercado de servicios de seguros en la legislación polaca .....	444
3. Reclamación en el mercado de servicios de seguros.....	448
4. El Defensor Financiero y su papel en el procedimiento extrajudicial obligatorio .....	452
5. El Tribunal Arbitral de la Comisión de Supervisión Financiera – una mención.....	455
6. Resumen .....	456
<b>LAS ENTIDADES ACREDITADAS EN LA PLATAFORMA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE CONSUMO A LA LUZ DE LA LEY 7/2017, DE 2 DE NOVIEMBRE, POR ISABEL VIOLA DEMESTRE...</b>	459
1. Introducción .....	459
2. El papel esencial de las entidades RAL.....	460
3. ¿Qué se entiende por entidad acreditada en la LRAL? .....	463
3.1. Persona física o entidad pública o privada que lleva a cabo procedimientos de resolución alternativa de litigios de consumo .....	466
3.2. Establecida de manera duradera en España .....	467
3.3. Que ha obtenido la acreditación por resolución de la autoridad competente y figura incorporada al listado nacional de la Agencia Española de consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN) .....	468
4. ¿Cuál es la autoridad competente para acreditar una entidad RAL?.....	472
5. ¿Cómo se obtiene la condición de entidad acreditada?.....	475
6. ¿Qué obligaciones tiene entidad RAL acreditada? .....	483
7. Dos menciones particulares: las Juntas Arbitrales de consumo y los servicios de atención al cliente .....	485
7.1. Las Juntas Arbitrales de Consumo .....	485
7.2. Los servicios de atención al cliente.....	486
8. Breves reflexiones finales .....	488
9. Bibliografía .....	491



## PRÓLOGO

El lector tiene en sus manos, el resultado laborioso de la investigación realizada en el seno del proyecto DER2015-68008-R, que lleva por título: Prestación de bienes y servicios a consumidores, en particular en un entorno digital.

Si en la primera mitad del proyecto, nos centramos en el estudio de las normas europeas aprobadas en materia de resolución alternativa de conflictos y su transposición en el Derecho español, que concluyó con la publicación de una monografía (en esta misma editorial<sup>1</sup>), durante la segunda mitad, nuestros desvelos investigadores se han centrado en cuestiones actuales en la contratación con consumidores en los escenarios digitales, por ello hemos ramificado nuestro interés, trabajando en cuestiones aparentemente tan dispares, como la influencia de la neurociencia en las promociones comerciales, la contratación a través de plataformas, o las propuestas normativas de la UE en relación con las garantías de los bienes de consumo en las ventas electrónicas. A ello deben sumarse los esfuerzos de continuar trabajando sobre los mecanismos de resolución alternativa de litigios de consumo.

Junto al trabajo del equipo que conformamos este proyecto, ideamos colaborar con otros equipos investigadores con los que teníamos frentes comunes, para organizar un Congreso internacional en el que contamos con más de veinte ponentes, algunos procedentes de países de nuestro entorno. Por ello, agradecemos la colaboración de los grupos de los proyectos del Ministerio: DER 2015- 63940-P, cuya IP es Inmaculada Barral Viñals; DER 2015-64756-P, sobre “La armonización

---

<sup>1</sup> Díaz Alabart, S. (Dir): Resolución alternativa de litigios de consumo a través de ADR y ODR (Directiva 2013/11 y Reglamento (UE) nº 524/2013), Reus, 2017.

del proceso civil en la Unión Europea”, cuyo IP es Fernando Gascón Inchausti; DER 2016-75096-R, “Bases para una reforma de la LPI”, cuyo IP es Eduardo Serrano Gómez; DER 2017-83321-P, “Tutela de consumidores y clientes de servicios Fintech”, cuya IP: Matilde Cuenca Casas; y DER 2017-88501-P, sobre “La mediación de consumo: hacia una construcción legislativa estatal y autonómica con arquitectura europea”, cuyo IP es Fernando Esteban de la Rosa. Con la intervención de investigadores de los equipos de investigación y trabajo de estos proyectos, más algún conferenciante extranjero hemos conformado un interesante cartel de protección del consumidor y usuario en el mercado digital, abarcando perspectivas diferentes y complementarias, como la tutela del consumidor sustantiva y procesal, de la propiedad intelectual, del crédito y la inversión, o de la resolución judicial y extrajudicial de litigios de consumo.

La suma de esta sinergia culminó en el Congreso que celebramos los días 10 y 11 de mayo de 2018, con más de 150 inscripciones, lo que es un logro en congresos de nuestras materias. Y mayor satisfacción fue ver que los congresistas valoraron muy positivamente el contenido de las distintas intervenciones.

Después de ese primer esfuerzo organizativo, pedimos a los ponentes que elaborasen el texto escrito, y pese a que no todos ellos pudieron cumplir el encargo, por la existencia de otros compromisos, el resultado es el que el lector tiene ahora entre manos.

La publicación se ha diferido algo más de lo que deseábamos, pero espero que sirva para aportar un granito más de arena (o más bien de argamasa), para construir la tutela del consumidor en la sociedad y el tráfico jurídico actuales. Espero y deseo que estas aportaciones despierten el interés del lector, o susciten al menos reacciones para el debate jurídico, y para seguir avanzando en la construcción actualizada de nuestro sistema de protección al consumidor.

*María Teresa Álvarez Moreno*  
IP Proyecto DER2015-68008-R





La innovación tecnológica ha revolucionado el mercado y la contratación con consumidores, y ha generado la necesidad de realizar un estudio actualizado de nuevas técnicas comerciales, como el *neuromarketing*, o de sus implicaciones sobre las modalidades o sobre los bienes y servicios prestados en este entorno del mercado digital. Es importante dotar de herramientas a los juristas y prácticos del Derecho para poder afrontar los nuevos retos planteados, derivados ya sea de la contratación *online* de bienes o servicios, de la intervención de las plataformas electrónicas en la contratación; o de los mecanismos de resolución alternativa (ADR y ODR) de litigios de consumo. En definitiva, el lector tiene en sus manos, una monografía en la que los distintos autores analizan algunos aspectos y cuestiones actuales y candentes en relación con la contratación electrónica de bienes y servicios.