



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Máster

LAUGH TALE CONTRA CONSUMIDORES LAUGH TALE AGAINST CONSUMERS

Autor

LUIS CIURANA FONTANÉ

Director

MARIA CARMEN TIRADO ROBLES

Facultad de Derecho

2021

ABREVIATURAS Y SIGLAS.....	3
I. INTRODUCCIÓN.....	5
II. ANTECEDENTES DE HECHO.....	7
III. INFORMACIÓN FACILITADA POR EL CLIENTE.....	13
IV. CONSIDERACIONES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES Y NORMATIVA APLICABLE.....	16
1. Normativa de ámbito internacional.....	16
2. Normativa de la Unión Europea.....	17
3. Normativa estatal.....	20
4. Normativa autonómica.....	22
V. CUESTIONES JURÍDICAS PLANTEADAS.....	23
1. Sobre la naturaleza abusiva y/o ilegal de las cláusulas de las condiciones generales de uso de la plataforma digital.....	23
2. Sobre la violación de las normas de protección de los derechos de datos personales.....	30
3. Sobre la violación de las normas que rigen la propiedad intelectual.....	34
VI. CONCLUSIONES.....	35
VI. NORMATIVA APLICADA.....	41
VII. JURISPRUDENCIA.....	43
DOCUMENTO Nº.1: ACUERDO DE SUSCRIPCIÓN.....	44
DOCUMENTO Nº.2: POLITICA DE PRIVACIDAD.....	55

ABREVIATURAS Y SIGLAS

- AECMA: Asociación Española de Consumidores de Medios Audiovisuales.
- AGNU: Asamblea General de Naciones Unidas
- BOE: Boletín Oficial del Estado.
- Directiva 2009 de dinero electrónico: Directiva 2009/110/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de septiembre de 2009 sobre el acceso a la actividad de las entidades de dinero electrónico y su ejercicio, así como sobre la supervisión prudencial de dichas entidades, por la que se modifican las Directivas 2005/60/CE y 2006/48/CE y se deroga la Directiva 2000/46/CE.
- DDA: Directiva 2001/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de mayo de 2001 relativa a la armonización de determinados aspectos de los derechos de autor y derechos afines a los derechos de autor en la sociedad de la información.
- DS: Directiva 2009/24/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de abril de 2009 sobre la protección jurídica de programas de ordenador.
- LEV: Liga Española de Videojuegos.
- LGDCU: Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- LPD: Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
- OI: Organización Internacional.
- RD Leg: Real Decreto Legislativo.
- RD Ley: Real Decreto Ley.
- REPD: Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos

y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos)

- TJUE: Tribunal de Justicia de la Unión Europea.
- UE: Unión Europea.

Dictamen que realiza como trabajo de Fin de Máster Luis Ciurana Fontané, alumno del Máster de acceso a la Abogacía de Universidad de Zaragoza.

Todos los nombres empleados en el presente trabajo son ficticios y cualquier coincidencia con la realidad es fruto del azar.

I. INTRODUCCIÓN

Bajo petición de:

- Asociación Española de Consumidores de medios audiovisuales, asociación de consumidores con sede sita en C/ La Paz 29 bajo de Zaragoza (Zaragoza).
- Liga Española de Videojuegos, mercantil con sede sita en el edificio World Trade Center, C/ María Zambrano 31 de Zaragoza (Zaragoza).

De esta manera se da contestación por el despacho, bajo la dirección del letrado que suscribe, a la consulta realizada por los clientes anteriormente mencionados cuyos representantes se mencionan a continuación, mediante la redacción del presente dictamen jurídico, a fin de resolver las cuestiones planteadas por los clientes, que se centran en la valoración jurídica del clausulado del Acuerdo de Usuario suscrito por consumidores españoles con “*Laugh Tale*”, una multinacional sita en Bruselas, y el estudio de la viabilidad de las actuaciones ante los tribunales para la modificación de los mismos.

Con el fin de obtener la información pertinente para la redacción del presente dictamen, se han realizado entrevistas y se ha entregado a este letrado documentación relevante por parte de los representantes debidamente acreditados de cada una de las entidades, que son:

- IBAI CASANOVA GARCÍA, en representación de la Asociación Española de Consumidores de medios audiovisuales (a partir de ahora, AECMA).
- ADRIÁN CEDEÑO MARTÍNEZ, en representación de la Liga Española de Videojuegos (a partir de ahora, LEV).

Para la realización del presente dictamen ha sido necesario realizar un estudio jurisprudencial y de la normativa vigente sobre la protección de consumidores en diversos ámbitos, desde el internacional hasta el autonómico, pero especialmente

europeo. Por lo anterior, partiendo de aquí se han desarrollado las distintas cuestiones jurídicas que se originan en los siguientes:

II. ANTECEDENTES DE HECHO

De toda la información recibida por el letrado que suscribe, tanto documental como testifical mantenida en las diversas reuniones con los clientes, se deduce que:

1.- El comercio electrónico de videojuegos.

Según la Asociación Española de Comercio Electrónico, este es el intercambio de bienes y servicios realizados a través de tecnologías de la información o internet.¹ Este sistema permite una mayor celeridad y sencillez mediante el empleo de la información digital, simplificando e integrando las múltiples relaciones comerciales e implicando un ahorro en los procedimientos y un mejor servicio para los consumidores.

Dentro de este nos encontramos con tres esquemas básicos distintos: “*bussines to bussines*” (comercio a comercio, más conocido por sus siglas en inglés B2B), “*bussines to consumer*” (comercio a consumidor, más conocido por sus siglas en inglés B2C), y “*consumer to consumer*” (más conocido por sus siglas en inglés C2C).

Este tipo de comercio tiene unas características únicas como la ubicuidad (se pueden realizar compras desde cualquier sitio en el que haya tecnología disponible), y el alcance global. Estas características, además, implican un deber reforzado de información del vendedor al consumidor sobre distintos ámbitos, como el correcto uso de los medios electrónicos, los posibles riesgos de la contratación y el régimen de responsabilidad de los mismos y la información para dejar sin efectos el contrato.

2.- La distribución digital de videojuegos y las plataformas digitales de distribución.

La distribución digital de videojuegos consiste en la distribución de estos mismos como información digital y datos informáticos. Es un sistema de amplio uso en la actualidad, especialmente por su naturaleza directa (permite evitar las cadenas de distribución del sector por los creadores y tiene un coste mínimo lo que, a su vez, permite unos menores precios para los consumidores y unos mayores beneficios para los creadores, dotándoles de mayor libertad creativa).

¹ BERNE MANERO, C., *Decisiones sobre distribución comercial*, Edición propia, Ed. Elías Goicoechea Chavarri (Copycenter Digital), Zaragoza, 2021, p. 69

Además de los mencionados anteriormente, este sistema tiene como beneficios su amplio alcance, que es global debido al uso de internet, y la fácil reproducción de los productos ya que, al no tener que ser fabricado en masa (no existe la necesidad de mantener un “stock”) con una única copia original se pueden conseguir ilimitados duplicados que satisfagan la demanda.

Mucha de esta distribución digital se hace mediante plataformas digitales creadas por diversas compañías del sector cuyo servicio principal es la venta, gestión de la descarga e instalación del contenido adquirido desde la librería digital del usuario dentro de la plataforma hasta el ordenador.

Este sistema se origina en los años 80 y se empieza a popularizar en los 2000 hasta la actualidad, cuando ha llegado a ser una de las principales vías de distribución del sector. Esto ha implicado que no haya habido hasta tiempo reciente una amplia comunidad de consumidores que haya sido capaz de llevar a cabo acciones legales ante los posibles abusos de estas compañías.

De esta manera y en el caso concreto, los usuarios pueden adquirir copias del videojuego mediante el pago de la cantidad en la web, quedando éste vinculado a su cuenta dentro de la plataforma, de manera que pueda utilizarla tantas veces como quiera.

3.- La intervención de la sociedad de consumidores.

En este punto es cuando la Asociación de consumidores entra a este caso, interviniendo debido a que, uno de sus miembros, se plantea la posibilidad de vender los juegos que tenía en su cuenta, percatándose de que no es posible.

Debido a esto se procede a analizar el contrato de usuario de la plataforma digital y se encuentra que, en virtud de este contrato, nunca se ha realizado ninguna compra-venta, sino que lo que dice la empresa que ha sucedido en virtud del contrato de usuario es que se ha procedido a adquirir un alquiler indefinido de una licencia de uso del software en cuestión. De esta manera, no ha habido transmisión de la propiedad, inhabilitando al usuario para el traspaso de la misma.

En tanto que nos encontramos ante un denominado contrato de adhesión, la Asociación de consumidores se plantea la legalidad de este clausulado y la posibilidad

de que sean unas cláusulas abusivas, yendo en contra de los derechos de sus consumidores y causándoles un perjuicio a estos.

4.- Los acuerdos de la plataforma.

4.1. Los acuerdos de licencia del usuario final.

Así es como se denomina en el sector al contrato válido suscrito entre el usuario del producto anterior y el desarrollador de software o distribuidora. En él se detallan los derechos y restricciones que lleva aparejadas el uso de ese software. Tanto los derechos como sus restricciones muchas veces se encuentran únicamente en formato digital y se autorizan mediante la mera continuación del procedimiento de instalación del producto, durante la cual suele aparecer la obligación de aceptar.

Este sistema se ha demostrado que puede generar problemas legales con cláusulas abusivas o ilegales debido a que, en caso de querer usar el producto adquirido, solo puede aceptarse en las condiciones en las que se nos entrega (de manera digital durante la instalación por lo que, en caso de rechazarlo, esta se detiene; y es una documentación que se nos entrega con posterioridad a la adquisición del producto, no pudiendo evaluar las condiciones del mismo). El sistema más común es el denominado “clickthrough” (siendo su traducción literal, “*a través de clic*”) mediante el cual durante el proceso de instalación aparecerá un cuadro de dialogo con las distintas políticas que se consideren adecuadas y con la posibilidad de aceptar o rechazar estas.

Por sus características nos encontramos ante un contrato de adhesión común debido a que es un contrato de redacción por una de las partes en el que la otra tiene que aceptarlo o rechazarlo en su integridad. Estos contratos están regulados por las Condiciones Generales de la Contratación² y se perfeccionan mediante la firma por el consumidor adjuntado sus datos personales.

Los clientes refieren que este acuerdo, en el caso concreto en el que nos encontramos, incluye varias cláusulas abusivas que, en virtud del Derecho español, son nulas y, por tanto, no pueden ser aplicables. Estos motivos, como se estudiará más adelante, causan un daño efectivo a los consumidores, restringiendo sus derechos de manera efectiva.

² Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación, <<BOE>> núm. 89 de 14 de abril de 1998.

4.2. Los acuerdos sobre protección de la privacidad.

Se trata de un acuerdo con las mismas características que el anterior, referido a la protección de datos de los usuarios que utilizan la plataforma. En este se trata la garantía y facultad de control de la información generada por el usuario frente al tratamiento automatizado que de estos datos realiza la otra parte, sea cual sea su soporte.

Es un apartado muy importante debido a que surge de la expectativa pública de intimidad y privacidad, la cual tiene en sistemas legales como el español el rango de derecho fundamental. Debido a esto, es necesario un marco de referencia que garantice estos derechos y como esa información dispersa, pero de gran utilidad, debe ser tratada en nuestras relaciones. Estos acuerdos incluyen desde la obtención y el almacenamiento de la información como el propósito de su obtención y la manera de eliminarla.

4.3. Clausulado impugnado.

En el caso concreto se plantea la legalidad de las cláusulas 1 (presunción de responsabilidad del usuario), 1.C (prohibición de la reventa y transmisión de las suscripciones), 2.B (exención de la responsabilidad por daños provocados por *software beta*), 3.C (desposesión de fondos y modificación unilateral de las condiciones), 3.D (elusión de la responsabilidad de la compañía para intercambiar, comprar o vender suscripciones), 4 (comportamiento del usuario), 6 (consentimiento por adelantado a favor de la plataforma con términos no claros), 7 (exclusión de responsabilidad por daños) y 10 (acuerdo de jurisdicción, ley aplicable, y procedimiento) por violación de los derechos de los consumidores).

Además, dentro del acuerdo de protección de la privacidad, también se plantea la legalidad de las cláusulas 2 (consentimiento de la política de privacidad), 3 (captación de datos personales y gestión de los mismos, prospección comercial), 4 (periodo por el que se mantendrán los datos recopilados), 5 (destinatarios de los datos), 6(derecho de portabilidad, limitación del tratamiento, y derecho a proporcionar indicaciones sobre el destino de los datos en caso de muerte), 8 (información de contacto), y 9 (Escudo de privacidad de la UE).

Con base en lo anterior podemos resumir las cuestiones jurídicas a resolver por el presente dictamen jurídico como:

- Sobre la naturaleza abusiva y/o ilegal de las cláusulas de las condiciones generales de uso de la plataforma digital.
- Sobre la violación de las normas de protección de los derechos de datos personales.
- Sobre la violación de las normas que rigen la propiedad intelectual.

5.- Las cláusulas abusivas dentro del ordenamiento español.

Según el Derecho español, en virtud de la Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores, así como su transposición en el Derecho español por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (a partir de ahora, LGDCU), son abusivas:

Artículo 82. *“(...) todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquellas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.”*

Y según el artículo 83 estas mismas *“serán nulas de pleno derecho y se tendrán por no puestas.”*

De especial relevancia es la indicación de “cláusulas no negociadas individualmente” debido a que el artículo 80 de esta misma ley reconoce una serie de requisitos para su validez, siendo estos:

“a) Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, deberá hacerse referencia expresa en el documento contractual.

b) Accesibilidad y legibilidad, de forma que permita al consumidor y usuario el conocimiento previo a la celebración del contrato sobre su existencia y contenido. En ningún caso se entenderá cumplido este requisito si el tamaño de la letra del contrato

fuese inferior al milímetro y medio o el insuficiente contraste con el fondo hiciese dificultosa la lectura.

c) Buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluye la utilización de cláusulas abusivas.”

Debido a las graves consecuencias anteriormente reseñadas, es especialmente relevante determinar en estos contratos de adhesión que el clausulado es conforme a Derecho.

Esta norma, además, nos indica quienes deben ser consumidores entendiendo por aquellos a “cualquier persona ajena a actividades comerciales o profesionales”.

III. INFORMACIÓN FACILITADA POR EL CLIENTE

Para emitir este dictamen, los interesados facilitan las informaciones, documentos y datos que siguen:

IBAI CASANOVA GARCÍA en representación de AECMA y ADRIÁN CEDEÑO MARTÍNEZ en representación de LEV se ponen en contacto con este despacho con motivo de las posibles ilegalidades en el clausulado de una plataforma digital.

Según nuestros representados, este clausulado vulnera los derechos de los consumidores y creadores de contenido en reiteradas ocasiones, todo esto con base en los siguientes argumentos:

Las relaciones jurídicas y su ejecución no tienen las características fundamentales de un contrato de arrendamiento de servicios, mientras que si se adecúan al del de compra-venta de bienes.

El sistema no permite la transmisión de los productos adquiridos entre usuarios de la plataforma digital, tal y como indica la legislación europea y nacional en este ámbito.

Las informaciones que facilitan al despacho para el correcto desarrollo del presente dictamen son:

- El contrato de usuario con la plataforma digital, donde se estipulan los derechos y deberes de las partes en la relación comercial. El cual es firmado con anterioridad a la adquisición de los productos y es *conditio sine que non* para poder adquirir los productos. Se adjuntan los extractos pertinentes como documento nº.1.
- El contrato de política de privacidad, donde se estipulan los derechos y deberes de las partes en relación a la captación, gestión, y uso de los datos personales de los consumidores y usuarios de la plataforma. En las mismas condiciones que el anterior. Se adjuntan los extractos pertinentes como documento nº.2.
- Los contratos entre el usuario y las desarrolladoras de los videojuegos. Este contrato es distinto al anterior y se firma de manera individual cada vez que se adquiere cada producto. Para poder realizar un informe más preciso, se reseñan contratos de desarrolladoras de distintos niveles siendo estos de los juegos:

- “*Jim and the time machine*”, juego de una pequeña productora independiente.
- “*Fields of duty*”, juego de una productora mediana.
- “*Real Racing III*”, juego de una gran desarrolladora.
- Correos en los cuales se encuentra la factura de los productos adquiridos, en los cuales se indica que el producto se [sic] compra.
- Correos del servicio de asistencia al cliente de la plataforma digital donde, ante los anteriores argumentos, argumentan que:
 - Si bien en las facturas se indica que se ha comprado, este concepto se refiere no a la licencia sino al derecho a uso de la licencia.
 - Que el doble contrato es debido a que con el primero lo que se hace es contratar con la plataforma digital para tener acceso al catálogo, y con el segundo lo que se hace es comunicar las características del derecho de uso adquirido y su protección específica.
 - Que en la plataforma no se da la compra de la licencia, sino que se adquiere el derecho de uso de la licencia que la plataforma ha comprado a la desarrolladora.

Los argumentos de las asociaciones son:

- Que, efectivamente, el primer contrato se firma cuando el consumidor crea el usuario para tener derecho al uso de la plataforma y para la adquisición de los productos de la desarrolladora propia de la plataforma.
- Que como es una gran distribuidora digital que incluye productos de otras desarrolladoras, no puede disponer libremente de las condiciones en las que distribuye esas licencias, debiéndose a esto el segundo contrato.
- Que, cuando se procede a la adquisición de un producto, se obliga a indicar si es para consumo propio o para un tercero.
- Que, tras la adquisición, se da un único código de activación del producto que se vincula a una cuenta individual con un único uso.

- Durante todo el procedimiento únicamente se realiza un único pago por un bien, lo cual consideran así debido a que es un único producto, determinado en contenido, funciones y características principales, fungibles, inmateriales e independientes.

Como se ha indicado se adjuntan extractos de los contratos, como documentales n°.1 y n°.2, con base en las varias actualizaciones de los mismos por parte de la plataforma, por ello no es han podido recuperar íntegramente.

IV. CONSIDERACIONES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES Y NORMATIVA APLICABLE

Para poder dar solución a las cuestiones jurídicas planteadas, tanto de protección de consumidores como de protección de propiedad intelectual, se va a realizar el pertinente análisis de la siguiente legislación que resulta de aplicación, tanto en el orden internacional y europeo como en el nacional y autonómico:

1. Normativa de ámbito internacional

1.1 Resolución A/RES/39/248 de 1985 sobre la protección al Consumidor de la AGNU

Mediante esta resolución se pretende dotar de unos estándares de protección similares a los consumidores de todo el mundo, especialmente de los países en vías de desarrollo, y a la vez lograr que los productores adopten principios éticos de comportamiento.

1.2 Resolución A/RES/70/186 de 2015 sobre la protección del Consumidor de la AGNU

Con esta resolución la Organización de las Naciones Unidas revisa resoluciones anteriores, buscando la implementación y mejora de esos objetivos. Así se busca ayudar a los países a lograr una protección eficaz de los consumidores, la creación de organizaciones de defensa de los consumidores, y poner freno a las prácticas abusivas.

1.3 Recomendación del Consejo de la OCDE sobre la protección al consumidor en el comercio electrónico, de 24 marzo 2016 – C(2016)13³

Se trata en realidad de un grupo de recomendaciones que fueron desarrolladas por el incipiente comercio electrónico para que los países firmantes trabajasen con todos los actores en el mercado para implementar los principios que en él se desarrollaban. Este documento es fruto de la solicitud por parte de los países miembros de la OCDE de

³ OECD (2016), OECD Recommendation of the Council on Consumer Protection in E-Commerce, OECD Publishing, Paris, <https://www.oecd.org/sti/consumer/proteccion-al-consumidor-en-el-comercio-electronico.pdf>.

un nuevo desarrollo sobre todas las recomendaciones realizadas en 1999 sobre la protección de los consumidores en el mercado electrónico. Esto fue debido a que, en 2014, se solicita una revisión de la política internacional de protección de consumidores y usuarios en internet debido a los nuevos mecanismos que surgieron por la mera evolución técnica del mercado, como los dispositivos móviles, los productos de contenido digital, la protección de los pagos o la seguridad de los productos.

Con estos se busca dar protección a los consumidores, el desarrollo de prácticas éticas empresariales incluyendo, expresamente, que las empresas no deberán usar términos contractuales desleales.

2. Normativa de la Unión Europea

Los criterios para ordenar esta legislación ha sido primero incluir el derecho originario debido a su situación especial y su relevancia dentro de este ordenamiento propio, para continuar primero con los reglamentos – con base en ser actos legislativos vinculantes y tener aplicabilidad directa- y directivas, usando dentro de ellos un orden cronológico.

2.1 Tratado de la Unión Europea

El Tratado de la UE es aquel por el que se dota de personalidad jurídica a la OI formada por distintos estados de Europa, a la cual atribuyen determinadas competencias con base en una serie de principios y valores comunes.

Debido a que uno de estos principios y valores es la defensa de la economía social de mercado garantizándose un mercado interior, con un elevado nivel de protección, podemos desarrollar como corolario que es necesario el desarrollo de una normativa que iguale a los ciudadanos de la UE con las grandes corporaciones, evitando los abusos que las mismas pueden ejercer.

2.2 Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea

El Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea es el Tratado internacional en el que se determina el funcionamiento de la UE, determinando los ámbitos, los límites de actuación y bajo las condiciones en las que se desarrolla. Entre estos ámbitos se encuentra la protección de los consumidores, regulado en específico en el artículo

169 del Tratado. Además, la protección de los consumidores se encuentra regulada también en otros ámbitos conexos con la misma.

2.3 Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos)

La presente legislación es el reglamento de la UE en el que se recogen los derechos que tienen los ciudadanos a la hora del tratamiento de sus datos de carácter personal. Este es un derecho relevante en tanto que es una información íntima con un importante valor comercial susceptible de aplicación en el marco de las relaciones mercantiles internacionales desarrolladas en el mercado común.

Será importante dentro del dictamen al ser la norma originaria a partir de la cual se desarrollaron las normas nacionales, como en este caso española que es de aplicación, y por ello será a la que me deba referir cuando haya aspectos que la normativa española no haya desarrollado.

2.4 Reglamento Bruselas I bis

El Reglamento (UE) No 1215/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2012 relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil, más conocido como Reglamento Bruselas I bis, armoniza los ámbitos indicados en su título en los contratos internacionales firmados en los estados miembros de la UE y Dinamarca en todo litigio que sea internacional y cuya materia objeto del litigio sea del ámbito civil o mercantil.

En el presente Reglamento también nos encontramos con que se ha legislado de manera específica la protección de los consumidores en este ámbito, en concreto en sus artículos nº 17 a 19, determinando así el foro en el cual se deberá de resolver los litigios y los efectos que la misma resolución tendrá en los casos de contratos firmados entre empresarios y ciudadanos para productos ajenos a su actividad mercantil o profesional.

2.5 Reglamento Roma I

El Reglamento (CE) No 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de junio de 2008 sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I) es el reglamento de la UE en el cual se armonizan las normas aplicables a las obligaciones civiles y mercantiles cuando se dé un conflicto de leyes. En el mismo se cubre cual es el derecho aplicable a los contratos internacionales.

Especialmente importante es para el caso que en este reglamento se regula de manera específica la protección que se otorga a los consumidores en su artículo 6º. Este indica el mecanismo para determinar cuál es la normativa aplicable a los contratos internacionales firmados entre una parte en el ejercicio de su actividad comercial y una parte que sea ajena al comercio.

2.6 Directiva 2009/110/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de septiembre de 2009 sobre el acceso a la actividad de las entidades de dinero electrónico y su ejercicio, así como sobre la supervisión prudencial de dichas entidades, por la que se modifican las Directivas 2005/60/CE y 2006/48/CE y se deroga la Directiva 2000/46/CE

Como se verá más adelante, la importancia de esta normativa se debe a que es la directiva que deberán desarrollar los países miembros de la UE y que deberá de ser aplicada por los jueces nacionales en el caso de que la legislación española que desarrolle esta normativa no cubra aspectos concretos de la misma.

2.7 Directiva 2009/24/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de abril de 2009 sobre la protección jurídica de programas de ordenador.

Esta legislación regula el ámbito que trata el presente caso del dictamen, como es el ámbito de internet y la comercialización de licencias de software y su uso. En esta legislación se reconoce la protección de estos productos bajo los derechos de autor.

2.8 Directiva 2001/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de mayo de 2001 relativa a la armonización de determinados aspectos de los derechos de autor y derechos afines a los derechos de autor en la sociedad de la información.

Esta normativa regula en el marco de la UE una serie de ámbitos relacionados con los derechos de autor que son susceptibles de armonización al desplegar efectos en el entorno del mercado único común. Esto es relevante debido a que la mayoría de los productos que se encuentran en esta plataforma, como son los videojuegos, se encuentran amparados como creaciones artísticas dentro de esta legislación, siendo protegida por los derechos de autor.

3. Normativa estatal

3.1 Código Civil

Es la norma principal que rige las relaciones de Derecho privado en el ordenamiento español, en él se regulan las principales instituciones de este derecho. Especialmente relevante para el presente dictamen es que dentro de él se contemplan los contratos de compraventa, ~~del~~ de arrendamiento, y los conceptos de “cosa” y “bien” dentro del Derecho civil español.

De esta manera, nos permitirá determinar de manera clara el significado de estos conceptos y los elementos y características de estos contratos pudiendo realizar una evaluación más precisa del caso, determinando de manera rigurosa el objeto en las cuestiones planteadas y las consecuencias que implica. Además será de gran relevancia porque, como se indicará con mayor precisión más adelante, es un contrato civil que está regulado eminentemente por el articulado regulado en este código.

3.2 Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Esta ley nos va a servir para poder analizar debidamente toda la Política de Privacidad de *Laugh Tale* de manera que se pueda comprobar la legalidad del clausulado. Es una normativa que desarrolla tanto principios constitucionales como principios europeos -desde directivas hasta la propia Carta de los Derechos Fundamentales de Unión Europea- aumentando la protección de los ciudadanos.

Esto es especialmente relevante cuando se trata de un entorno tan globalizado como en el que se trata, que es internet, debido a que son informaciones muy útiles comercialmente, de carácter personal, y podrían afectar los ciudadanos y al mercado común.

3.3 Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias

Es la norma principal dentro de la legislación española en materia de protección de consumidores y usuarios, que regula las relaciones dentro de la prestación de servicios de empresas a consumidores y usuarios. Desarrolla las Directivas 93/13/CEE y Directiva (UE) 2019/2161, modernizando así mismo la anterior ley española Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Debido a ser una refundición, es una norma que trata múltiples aspectos de la contratación, no siendo su ámbito exclusivo – pero sí el más importante- la protección de los consumidores y usuarios.

Por ello, es en esta normativa donde se encuentra regulado dentro del ordenamiento español la principal cuestión planteada en el presente dictamen, las cláusulas abusivas, debido a que es en esta norma donde regula que es lo que considera el ordenamiento español como cláusula abusiva, cuál es su tratamiento, y las consecuencias de declarar cualquier cláusula como tal.

Además, esta normativa que tiene una relación directa con las normas europeas y nacionales de mayor nivel, como por ejemplo los Tratados Fundamentales de la UE y la Constitución Española, en tanto son las normas supremas que promueven el desarrollo y creación de esta legislación.

3.4 Ley 7/1998, de 13 de abril, de Condiciones Generales de la Contratación (Última actualización 16/03/2019)

Esta norma es la trasposición española de la Directiva 93/13/CEE, del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores. En ella se regulan las cláusulas consideradas como una condición general predispuesta e incorporada a una pluralidad de contratos exclusivamente por una de las partes y que, en el caso de esta ley, no tiene por qué ser abusiva, y por ello influye en la LGDCU. Con ella se busca también buscar la igualdad de las partes al ser algo necesario dentro de las relaciones jurídicas actuales, tanto para los consumidores y usuarios como para las personas que utilicen este tipo de clausulado.

Los artículos que más importancia van a tener dentro de este dictamen van a ser el artículo nº 1 ya que nos define cuales son estas cláusulas que son consideradas como

Condiciones Generales, y el artículo nº 3 que nos va a permitir delimitar cual es la legislación aplicable y cuál es el tribunal competente – que como veremos más adelante, es una de las cláusulas sujetas a análisis-.

3.5 Ley 21/2011, de 26 de julio, de dinero electrónico.

Esta ley es el desarrollo nacional de la Directiva 2000/46/CE, de 18 de septiembre de 2000, sobre el acceso a la actividad de las entidades de dinero electrónico y su ejercicio así como la supervisión cautelar de dichas entidades, con la cual se buscaba dotar de un marco armonizado común a todo el mercado único de la UE en el campo de los medios de pago electrónicos dotando de una mayor seguridad, eficacia y claridad a las transacciones internacionales.

Va a ser útil en tanto parte del clausulado impugnado es sobre los fondos depositados en la plataforma y la consideración de los mismos.

4. Normativa autonómica

4.1 Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón.

Es la normativa de ámbito autonómico que se encarga de regular las prestaciones de servicios entre empresas y usuarios. Es un tipo de normativa de carácter complementario a la nacional con base en el reparto competencial establecido en la constitución, de esta manera se da que la Comunidad Autónoma de Aragón tiene la capacidad de desarrollar este ámbito dentro de sus límites territoriales siempre y cuando esta regulación se mantenga dentro de los objetivos marcados por la política nacional – tal y como indica el artículo 148.1.13ª de la Constitución Española-.

Esta ley nos servirá para poder cubrir las posibles lagunas o dudas legales que puedan surgir de la legislación nacional por no haber tenido en cuenta determinados aspectos que puedan surgir a lo largo de la resolución del presente caso del cual es objeto el desarrollo del presente dictamen.

V. CUESTIONES JURÍDICAS PLANTEADAS

1. Sobre la naturaleza abusiva y/o ilegal de las cláusulas de las condiciones generales de uso de la plataforma digital.

Debido a que el contrato que va a ser objeto del presente dictamen regula aspectos como la ley aplicable y el foro competente en su clausulado, empezaré el análisis por ese artículo debido a que va a ser esa cláusula la que va a determinar el resto del contenido del dictamen. Una vez analizada esa cláusula, se continuará el análisis del contrato por temática de las cláusulas, analizándose primero las cláusulas genéricas y entrando luego al análisis del resto (Política de privacidad, y posibles violaciones de propiedad intelectual), siguiendo dentro de los apartados un estricto orden numérico salvo que, por circunstancias que se indicaran, sea necesario realizar un análisis conjunto de algunas de ellas.

Cláusula 10.

El concepto de cláusula abusiva lo encontramos definido dentro de la legislación española en el artículo 82 de la LGDCU, estipulando que:

“Artículo 82. Concepto de cláusulas abusivas.

1. Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquellas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.

2. El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una cláusula aislada se haya negociado individualmente no excluirá la aplicación de las normas sobre cláusulas abusivas al resto del contrato.

El empresario que afirme que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente, asumirá la carga de la prueba.

3. El carácter abusivo de una cláusula se apreciará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes o servicios objeto del contrato y considerando todas las circunstancias concurrentes en el momento de su celebración, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que éste dependa.

4. No obstante lo previsto en los apartados precedentes, en todo caso son abusivas las cláusulas que, conforme a lo dispuesto en los artículos 85 a 90, ambos inclusive:

a) vinculen el contrato a la voluntad del empresario,

b) limiten los derechos del consumidor y usuario,

c) determinen la falta de reciprocidad en el contrato,

d) impongan al consumidor y usuario garantías desproporcionadas o le impongan indebidamente la carga de la prueba,

e) resulten desproporcionadas en relación con el perfeccionamiento y ejecución del contrato, o

f) contravengan las reglas sobre competencia y derecho aplicable.”

Como podemos ver, la LGDCU da en este artículo una herramienta que, permite de manera general, caracterizar las cláusulas abusivas, además de señalar las consecuencias de las mismas y cómo debe interpretarse el contrato. Esto va seguido de una serie de cláusulas que el legislador ha considerado que en cualquier caso serán abusivas. En los artículos 85 a 91 se recogen algunas tipologías específicas de clausulados que, bajo cualquier situación, serán considerados como cláusulas abusivas.

Dentro de este apartado, ya habiendo definido lo que es considerado por la legislación española una cláusula abusiva, procederé al análisis de las cláusulas indicadas por los clientes. En este apartado en concreto se evaluarán las cláusulas nº1 (registro como suscriptor, aplicación de los términos y condiciones de su cuenta), 2.b (software beta), 3.c (Cartera de la plataforma), 3.d (Intercambio y venta de suscripciones entre suscriptores), 4(comportamiento en internet, fraude y conductas reprobables), 7(renuncias; limitación de responsabilidad; sin garantías; garantía limitada y acuerdo), y 10 (ley aplicable y jurisdicción).

Debido a que la validez de las cláusulas va a determinar el propio dictamen, en tanto modificaría la interpretación del contrato objeto del mismo, considero que debemos de empezar analizando la cláusula 10 en tanto que es la que nos va a determinar el marco legal sobre el que se debe de circunscribir la relación regulada por el contrato.

Así, esta cláusula regula la resolución de controversias dentro de esta relación entre empresa y usuario. Dentro de la misma se regula este aspecto diferenciando entre

los miembros de la UE y los de fuera de la UE. En el caso de los conflictos con consumidores que formen parte de un país de la UE, el contrato indica que estarán sujetos a la legislación luxemburguesa salvo que ofrezca un nivel más bajo de protección que el país de residencia del usuario, además no indica nada sobre la competencia de los tribunales ni sobre las consecuencias que tiene el fracaso en la solución previa amistosa.

Con base en lo anterior, considero que el presente artículo podría incardinarse en los artículos 82 y 82.4.f, y 90.2 de la LGDCU – siendo este último el que recoge expresamente nulidad de las cláusulas que impliquen una sumisión “*expresa a Juez o Tribunal distinto del que corresponda al domicilio del consumidor y usuario, al lugar del cumplimiento de la obligación o aquél en que se encuentre el bien si éste fuera inmueble.*” la sumisión, considerándose como cláusula abusiva, en tanto que es una cláusula que tanto intenta modificar las reglas de competencia y derecho aplicable además de entrar en la definición general en tanto no es una cláusula negociada de manera individual que viola la buena fe y genera un desequilibrio importante para el usuario dentro de la relación.

Por todo lo anterior considero que la legislación aplicable en el caso concreto es la legislación española en tanto que es la de la residencia habitual de los consumidores y usuarios que solicitan el presente dictamen y, para las posibles carencias de la legislación nacional, la legislación aragonesa. Esto se debe a que a los artículos mencionados anteriormente son de aplicación cuando nos encontramos con una relación entre un prestador de servicios, indiferentemente de que sea nacional o comunitario, y un consumidor o usuario español.

Respecto a la determinación de la competencia en el caso de los conflictos nacionales, el reglamento Bruselas I bis señala, en su artículo 18.1, que las acciones llevadas a cabo por un consumidor contra una empresa podrán interponerse ante los tribunales del domicilio del consumidor.

Entrando en la consideración en la cláusula sobre la legislación aplicable, debemos de remitirnos al artículo 6.1 del Reglamento Roma I, el cual señala que

“Artículo 6. Contratos de consumo

1. Sin perjuicio de los artículos 5 y 7, el contrato celebrado por una persona física para un uso que pueda considerarse ajeno a su actividad comercial o profesional («el consumidor») con otra persona («el profesional») que actúe en ejercicio de su actividad comercial o profesional, se regirá por la ley del país en que el consumidor tenga su residencia habitual, siempre que el profesional:

a) ejerza sus actividades comerciales o profesionales en el país donde el consumidor tenga su residencia habitual, o

b) por cualquier medio dirija estas actividades a ese país o a distintos países, incluido ese país, y el contrato estuviera comprendido en el ámbito de dichas actividades.”

Sin embargo, este mismo artículo tiene en cuenta una excepción en su apartado estipulando que las partes podrán elegir la ley aplicable siempre y cuando con ello el consumidor no sufra una pérdida de la protección. De manera que, al no ser la protección de consumidores susceptible de determinación en las condiciones generales de un contrato de adhesión, podemos determinar que la legislación aplicable es la española con base al artículo 67.2 LGDCU al indicar que

“2. Las normas de protección frente a las cláusulas abusivas contenidas en los artículos 82 a 91, ambos inclusive, serán aplicables a los consumidores y usuarios, cualquiera que sea la ley elegida por las partes para regir el contrato, cuando éste mantenga una estrecha relación con el territorio de un Estado miembro del Espacio Económico Europeo.

Se entenderá, en particular, que existe un vínculo estrecho cuando el empresario ejerciere sus actividades en uno o varios Estados miembros del Espacio Económico Europeo, o por cualquier medio de publicidad o comunicación dirigiere tales actividades a uno o varios Estados miembros y el contrato estuviere comprendido en el marco de esas actividades. En los contratos relativos a inmuebles se entenderá, asimismo, que existe un vínculo estrecho cuando se encuentren situados en el territorio de un Estado miembro.”

De esta manera, el sistema legal español para los conflictos internacionales indica que en principio se aplicará el Convenio de Roma I, tal y como se indica en el artículo 67.1 LGDCU, salvo que entren en aplicación las excepciones de los apartados siguientes, que en ese caso se aplicará siempre la normativa española con independencia de la legislación aplicable determinada por las partes.

Este mismo análisis es aplicable, dentro de la misma cláusula 10, a la sumisión obligatoria a la mediación para la resolución de los posibles litigios. Además, aquí hay que mencionar que es una parte de la cláusula que genera un manifiesto desequilibrio entre las partes debido al gran plazo que tiene la empresa para resolver a la queja interpuestas por el consumidor – que es de un año-.

Cláusulas 1 y 4.

Estas cláusulas son susceptibles de análisis conjunto en tanto que la cláusula 1 regula el registro del usuario dentro de la plataforma, y la cláusula 4 regula la relación de la plataforma con los actos realizados desde la cuenta del usuario.

El motivo por el que se analizan estas cláusulas de manera conjunta es porque ambas relacionadas provocan un conflicto de intereses debido a que la cláusula número 1 incluye una presunción de responsabilidad que hace completamente responsable al usuario mientras que la cláusula 4 incluye una presunción de inocencia que hace a la plataforma prestataria de servicios completamente irresponsable. Esto obviamente entra en conflicto directo con la legislación que se ha determinado como aplicable en tanto que el artículo 117 estipula la responsabilidad del comerciante, cito literal:

“Artículo 117. Responsabilidad del empresario y derechos del consumidor y usuario en caso de falta de conformidad de los bienes, contenidos o servicios digitales. Derechos de terceros.

El empresario responderá ante el consumidor o usuario de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien, contenido o servicio digital, pudiendo el consumidor o usuario, mediante una simple declaración, exigir al empresario la subsanación de dicha falta de conformidad, la reducción del precio o la resolución del contrato. En cualquiera de estos supuestos el consumidor o usuario podrá exigir, además, la indemnización de daños y perjuicios, si procede. El consumidor o usuario tendrá derecho a suspender el pago de cualquier parte pendiente del precio del bien o del contenido o servicio digital adquirido hasta que el empresario cumpla con las obligaciones establecidas en el presente título.”

Estas presunciones imposibilitan la prueba del uso fraudulento de un tercero de la cuenta del usuario, imputando la responsabilidad completamente al usuario y exonerando al empresario en cualquier circunstancia, pudiendo incardinarse dentro

varios artículos de la LGDCU sobre el clausulado abusivo, así indico por considerar que son los artículos que mejor recogen la conducta los artículos 87, 88, y 89.

Cláusulas 2.b).

Esta cláusula indica que el *software* llamado “*beta*” – siendo este el que aún se encuentra en desarrollo y esta sin terminar- puede provocar daños en los sistemas en los que use. Esto implica que únicamente puede instalarse en sistemas en los que no se pueden sufrir daños y además incluye una cláusula de exención de la responsabilidad empresarial, que empieza desde el mismo momento en el que el usuario descarga este tipo de *software*.

La cláusula requiere que el usuario reconozca que el producto es experimental, que puede provocar incompatibilidades, fallos y/o daños, condicionando el uso del mismo. De esta manera, se infiere que el usuario es conocedor de las posibles consecuencias negativas que puede generar este sino se usa en las condiciones indicadas en la cláusula. Si bien es cierto que los daños que provoque este *software* sobre sí mismo o sobre la capacidad de uso, siempre que estén dentro de lo previsible en el entorno contractual, pueden considerarse como susceptibles de ser conocidos por el usuario e imputables al mismo, los daños que afecten al propio ordenador, *software* instalado previamente, o en los datos recaerían bajo la responsabilidad extracontractual del empresario.

Con base en lo anterior se puede decir que la cláusula violaría el artículo 86.2 de la LGDCU, esto se debe a que como se ha indicado recoge una limitación de la responsabilidad del empresario por un producto que comercializa.

Cláusulas 3.c).

Esta cláusula indica que la empresa se reserva el derecho a realizar modificaciones unilaterales y discrecionales sobre los aspectos regulados en la cláusula (sistema de fondos prepagados, límites de aportación de fondos, tratamiento de los excedentes sobre el límite de aportaciones, y derecho de información sobre las condiciones) siendo la única manera posible de rechazarlos la eliminación de la cuenta, implicando que los fondos depositados en la plataforma se perderán con la cuenta, sin tener ninguna opción de recuperarlos.

Analizando esta cláusula en su totalidad – junto con el resto de apartados de la misma- se puede observar que la plataforma solicita la información de pago y solicita

autorización para realizar cargos y operaciones. Otra de las obligaciones que recae en el usuario es la remisión de todo cambio en esta información aportada.

Así, se puede deducir que las cantidades depositadas siguen teniendo un valor monetario en tanto pueden ser utilizadas por los usuarios para la adquisición en la plataforma de productos de la misma plataforma o de terceros. Esto además lo podemos argumentar legalmente en artículo 1 de la Ley de dinero electrónico que recoge que será considerado como dinero electrónico *“todo valor monetario almacenado por medios electrónicos o magnéticos que represente un crédito sobre el emisor, que se emita al recibo de fondos con el propósito de efectuar operaciones de pago según se definen en el artículo 2.5 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, y que sea aceptado por una persona física o jurídica distinta del emisor de dinero electrónico.”*

En este punto nos encontramos con que la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago fue derogada por el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera pero no es problema en tanto ambos recogen ese mismo punto, la definición de lo que es considerado una operación de pago, indicando ambas la misma definición que es *“una acción, iniciada por el ordenante o por cuenta de éste, o por el beneficiario, consistente en ingresar, transferir o retirar fondos, con independencia de cualesquiera obligaciones subyacentes entre el ordenante y el beneficiario”*.

Esto es relevante señalarlo debido a que el legislador europeo, en la Directiva 2009 de dinero electrónico en su considerando 13 y en el artículo 1, excluye estas operaciones de mera creación de fondos sustitutivos electrónicos de moneda por un valor nominal equivalente.

Al respecto de la modificación unilateral de las condiciones, la cláusula indica que se informará al usuario en el plazo de 60 días previos a la entrada en vigor de la modificación, la cual se considerará aceptada por el uso de la plataforma durante los 30 días posteriores a la entrada en vigor de la modificación, e indicando que la consecuencia de la no aceptación únicamente es posible mediante la eliminación de la cuenta con la pérdida de los fondos.

Con base en lo anterior, considero que ha habido una violación de los derechos de los consumidores relacionado con los artículos 86.4, 87.2, 87.4, y 87.6.

Cláusulas 3.d).

En esta cláusula se estipula una vez más la irresponsabilidad de la empresa cuando no se pueda usar su servicio de mercado interno de suscripciones. Esto se debe a que la empresa permite a los usuarios el intercambio de determinados objetos digitales en un mercado de la comunidad de usuarios.

Por parte de la empresa, se indica que esto se debe a informar a los usuarios de la posibilidad del cierre de este mercado para productos obsoletos o como consecuencia de la decisión de un tercero. Indica además que esto no afectaría a los usuarios al poder utilizar esos objetos virtuales, siendo únicamente afectada la posibilidad de transmisión de los mismos.

De esta manera, el usuario puede verse privado de manera unilateral de uno de los servicios ofrecidos por el empresario sin ningún tipo de justificación por parte del empresario, en concreto incardinándose en el tipo de cláusula recogido en el artículo 85.3 de la LGDCU, el cual prohíbe la modificación unilateral del contrato salvo en los casos en los que se dé una justificación pertinente.

Cláusulas 7.

Los solicitantes indican que esta cláusula prevé exclusiones de la responsabilidad empresarial. Esto si bien es cierto que sería una conducta abusiva a luz de la normativa de consumidores se puede deducir que no es de aplicación a los ciudadanos de los países de la UE tal y como indica el encabezado.

2. Sobre la violación de las normas de protección de los derechos de datos personales.

Cláusula 2.2

La crítica a esta cláusula del acuerdo de privacidad se basa en que los usuarios serían incapaces de identificar la base jurídica de cada operación sobre sus datos personales, imposibilitando así el ejercicio de los derechos que les otorga la legislación.

Al no indicar de manera clara ante quien se deben de ejercitar los derechos recogidos en la Ley de protección de datos -en concreto las indicaciones recogidas en su artículo 12.2 se podría solicitar la actuación de los organismos de protección nacionales.

Esto dentro de la LGDCU podría incardinarse en su artículo 86.1 – al excluir el derecho del consumidor a emitir un consentimiento informado válido, y 89.1 – debido a que no ha habido emisión de consentimiento en el marco de un contrato de adhesión-.

Cláusula 3.6 y 3.7

Estas dos cláusulas son susceptibles de análisis conjunto debido a que tratan, respectivamente, la aceptación de las “cookies” – archivos colocados en los dispositivos de los usuarios a fin de personalizar la experiencia mediante la recopilación de información y datos- y el análisis de las mismas que se hará por parte de la empresa.

Mediante la implementación de estas “cookies”, la empresa puede analizar las conductas de los usuarios que acceden a los servicios.

Aquí se da la situación que, según la LPD en su artículo 6.2, el tratamiento de datos para múltiples usos requiere de un consentimiento expreso de manera específica e inequívoca para cada una de esos usos. Esto es un punto discutible debido a que como se ha indicado este procedimiento se hace mediante un contrato de adhesión genérico. A esto además se debe añadir que, según la LPD en su artículo 11, no solo la obtención, sino también el tratamiento de los datos y su procesamiento para la adopción de medidas personalizadas debe de ser informado a los usuarios, para lo cual es necesario su consentimiento. De esta manera se puede inferir que, con base a la colocación de las “cookies”, debe de conseguirse este consentimiento en tanto que es la herramienta fundamental para la compilación de los datos.

Por todo esto, considero que la infracción del articulado de la LPD se estaría dando desde el primer momento en el que se depositan y activan estos mecanismos sin el consentimiento expreso del usuario. Al respecto de la LGDCU, considero que estas conductas podrían incluirse en los mismos artículos que los indicados en el apartado anterior.

Cláusula 3.8

La presente cláusula pretende informar de la utilización de la información recopilada y analizada anteriormente por la empresa para mejorar el servicio y la experiencia, autorizando el envío de correos electrónicos y otras formas de publicidad a distancia por parte del empresario –además de indicar que estas comunicaciones también serán monitorizadas para captar datos y analizarlos-, pero para ello utiliza un lenguaje técnico de manera que el usuario es incapaz de comprender cual es la

información que se le presenta, imposibilitándole el ejercicio efectivo de sus derechos y permitiendo que, con base en ese desconocimiento, sea una cláusula que únicamente pueda ser interpretable por parte del empresario.

Esta falta de claridad y comprensibilidad va más allá de la formación no solo del usuario medio sino del abogado medio, de manera que podría considerarse abusiva.

La utilización en el cláusulado de formulas técnico-legales podría incardinarse, en el contexto de la LPD, como una violación del artículo 12.2 – se da la información al usuario, pero no se da de una manera efectiva- y, en el contexto de la LGDCU, en el artículo 85.3 – ya que la falta de claridad de la cláusula provoca que sea una cláusula únicamente interpretable por el empresario-. Respecto a otros aspectos de la misma cláusula – como la recopilación y análisis de los datos personales aportados por estas comunicaciones y su utilización comercial- me remito los análisis anteriores a la presente cláusula.

Cláusula 4, 5 y 6

Las presentes cláusulas no indican de manera clara y precisa las informaciones en materia de protección de datos (en concreto, por cuanto tiempo serán almacenados los datos, por quien será almacenada dicha información recopilada, o los derechos de de portabilidad, limitación o destino de los datos en caso de fallecimiento) que el empresario esta obligado a comunicar (incluso a los meros visitantes no registrados que acceden a los dominios en red de la empresa). Además, tampoco indica si esa información va a ser trasferida a terceros.

Esto es una violación de la obligación de información estipulada que el empresario debe de informar según el REPD, tal y como recoge en su artículo 13. Esto así mismo podría ser incardinado en la LGDCU en su artículo 86.1.

Cláusula 8

La cláusula indica que, si bien la empresa tiene en cuenta todo mensaje recibido para el tratamiento de los datos personales, únicamente podrán ser ejercerse los derechos sobre datos personales mediante la creación de una cuenta y el ingreso en un sistema propio de mensajería.

Este sistema genera que sea imposible ejercer sus derechos a la gente que no quiera que sus datos permanezcan en la pagina del empresario, ya que al tener que hacerse la

cuenta deben de aceptar la política de privacidad de la empresa – con el correspondiente despliegue de obligaciones y plazos-, e iniciar todo el procedimiento desde el principio.

Esto genera las mismas problemáticas que se han reseñado anteriormente, en tanto que el empresario niega los derechos de los consumidores y usuarios o no permite ejercerlos de manera efectiva.

Cláusula 9

En esta cláusula la empresa declara que acepta el escudo de privacidad entre la UE y los Estados Unidos de Norteamérica, limitando esta recolección de datos y transmisiones de información desde la UE y Suiza hacia los Estados Unidos de Norteamérica.

La problemática del artículo es que, si bien da un sistema de resolución de problemas, si no se llega a un acuerdo vincula el arbitraje a Cámara Federal de Comercio alegando que la empresa se encuentra bajo su jurisdicción.

Esto como se va a ver es contrario a la ley europea. El artículo 13 RGPD señala que se tiene que informar al usuario que los datos que se van a recopilar se van a enviar a un tercero y las salvaguardias y garantías que rodean a esa transferencia de datos- artículo 49.1RGPD-. Esto enlaza con que por el artículo 13 RGPD los usuarios tienen el derecho de presentar una reclamación ante la autoridad de control competente, competencia otorgada por el artículo 55.1 del mismo reglamento a una autoridad supervisora radicada en el estado miembro. Todo esto quiere decir que una reclamación iniciada por un usuario español puede ser planteada ante el órgano español competente – en este caso, la Agencia Española de Protección de Datos-.

De esta manera, el usuario primero debería de plantearse la reclamación ante la empresa y, tras esto, debería de plantearla ante la autoridad competente. Si bien la cláusula indica que la tiene que plantearse de manera obligatoria ante la Comisión Federal de Comercio. No obstante, la legislación indica que podría plantearse ante otras instituciones, pudiendo considerarse esta cláusula como una manera de disuadir al usuario de ejercer sus derechos de manera efectiva por la dificultad material y formal que sería actuar ante una institución en los Estados Unidos de Norteamérica.

Con base en lo anterior podemos considerar que la cláusula es abusiva al generar un manifiesto desequilibrio entre las partes a favor del empresario, pudiendo incardinarse en el artículo 87.6 LGDCU

3. Sobre la violación de las normas que rigen la propiedad intelectual.

Cláusula 1.c)

La presente cláusula indica que la cuenta y sus elementos se consideran personales e intransferibles, prohibiendo de esta manera la transmisión de los derechos adquiridos en la plataforma. Esto iría en contra del principio fundamental de la libre circulación de mercancías instaurado en la UE y, además, no cabría amparo en el derecho de agotamiento – recogido en el artículo 4.2 de la DDA-.

De esta manera, con la distribución de las licencias el empresario pierde el control de las mismas que se traspa al distribuidor al usuario.

En conclusión, la empresa ya no puede oponerse a la reventa de las copias.

Esta cláusula la podríamos considerar como una de las cláusulas abusivas recogidas en el artículo 86, que indica que *“En cualquier caso serán abusivas las cláusulas que limiten o priven al consumidor y usuario de los derechos reconocidos por normas dispositivas o imperativas [...]”*.

Cláusula 6

Mediante esta clausula la empresa regula que, por adelantado y en beneficio de la empresa, todos los productos que los usuarios generen serán cedidos a la misma desde el momento en el que se adhiere al Acuerdo de usuario.

Esto es prohibido en el artículo 43.5 de la Ley de Propiedad Intelectual española.

De esta manera, se da la situación en la que la empresa se arroga las creaciones de los usuarios, legalmente protegidas, de manera indiscriminada. Esto es incompatible con la legislación española que ampara estas creaciones, indicando que las cesiones globales futuras son nulas y, por tanto, que para realizar esas cesiones deben realizarse contratos individuales.

Esto, en conclusión, podría incardinarse dentro de las cláusulas del art. 86 LGDCU.

VI. CONCLUSIONES

En definitiva, podemos considerar que todas las cláusulas impugnadas anteriormente pueden ser consideradas como cláusulas abusivas. Esto se debe a que muchas generan un desequilibrio entre las partes del contrato, lo cual está expresamente prohibido y generan una posición de dominio en la relación empresario-usuario que provocaría injusticias en el tráfico mercantil.

Entrando en concreto en las cláusulas relativas al acuerdo de usuario, es relevante reseñar primero la cláusula reclamada nº7 ya que no puede ser impugnada al no ser aplicable a los ciudadanos de la UE.

Una vez mencionada esta excepción, la primera cláusula analizada y a mencionar es la cláusula nº 10, ya que es la que tiene la función de determinar qué normativa se aplicará al contrato y cuál será la jurisdicción que conocerá de los conflictos generados en esta relación jurídica. Esto que en un principio y situación normal se podría determinar en virtud de la libre voluntad de las partes se da que, en esta relación especial basada en un contrato de adhesión no negociable, el legislador no permite realizar esta determinación siendo anulable. De esta manera se puede determinar que la legislación española será la aplicable pudiendo iniciar distintos procedimientos como se indicará más adelante.

Tras esto, se puede proceder a analizar el contrato de manera ordenada encontrando como primera vulneración grave de los derechos de los usuarios el artículo 1 que en su apartado C prohíbe la reventa de los productos adquiridos en la plataforma, amparándose la misma en el derecho de agotamiento, si bien esto se ha probado que no es así y que es un derecho que se le debería respetar a los usuarios. Además de la legislación, hay precedentes judiciales dentro de la UE como la STJUE Asunto C-128/11 (GS), 3 de Julio de 2012. Por otra parte, este artículo se encuentra relacionado con otra vulneración al relacionarse también con la cláusula 4, ya que impone una presunción de culpabilidad al usuario de las acciones realizadas desde su cuenta sin la posibilidad de prueba en contrario. Continuando con el contrato tenemos la cláusula 2 que indica que, si bien el empresario comercializa productos que pueden provocar fallos y problemas al no estar finalizados, se excluye su responsabilidad. Esto no es solo una presunción de culpabilidad del usuario a favor de la empresa que puede eximir su responsabilidad, sino que además es una limitación de la responsabilidad ya que del contrato celebrado únicamente se puede entender que los daños causados más haya por

el programa, distintos a los sufridos por el propio programa, recaerían en la responsabilidad extracontractual del empresario. Luego, la cláusula 3.c la cual se puede considerar nula en tanto que prevé la desposesión de los fondos depositados por el usuario y la modificación de las condiciones sobre este sistema de cartera de manera unilateral, lo cual encontramos que esta explícitamente recogido como cláusula abusiva en la LGDCU.

Continuando en el contrato se repite esta circunstancia con una nueva cláusula que exime de responsabilidad a la empresa en detrimento de los derechos del usuario, como es el artículo 3.d al excluir la responsabilidad de la empresa en el caso de cierre del sistema interno de transacciones.

Tras esto, se encuentra la cláusula 6 donde también este contrato de adhesión estipula que la empresa se quedará con todo contenido creado por los usuarios, generando no solo un manifiesto desequilibrio entre las partes sino violando la normativa española y europea sobre la protección de la propiedad intelectual.

Respecto al acuerdo de privacidad, la primera cláusula a impugnar sería la numero 2 en tanto que, si bien informa de que los datos personales están siendo recopilados, lo hace de una manera que no permite establecer correctamente la base jurídica de esa toma de datos, impidiendo el ejercicio de los derechos a los usuarios.

Las siguientes cláusulas impugnables – 3.6, 3.7, y 3.8- se encuentra relacionadas debido a que cubren aspectos como el uso de *cookies*, el análisis de los datos recopilados por estas, y la utilización de esta información para realizar marketing. La principal causa para la impugnación de estas cláusulas es por el uso de lenguaje técnico que dificulta la comprensión del mismo al usuario, lo cual se añade a que el consentimiento no es valido en tanto este sistema de captación de datos se implantan con anterioridad a este consentimiento.

Similar es el caso de la cláusula 4, la cual se podría impugnar en tanto que se da la misma situación – da la información, pero tarde, perjudicando el consentimiento- en el caso de los meros visitantes de la pagina web, y no de los usuarios de la plataforma.

En el caso de la cláusula 5 y 6 serán analizadas juntas debido a que ambas son impugnadas por no informar en modo suficiente al usuario, la primera sobre la identidad de los receptores de los datos ni el envío de los mismos a terceros; mientras que la segunda no informa de manera correcta como ejercer los derechos de de portabilidad,

limitación del tratamiento, y derecho a proporcionar indicaciones sobre el destino de los datos en caso de muerte.

En el caso de la cláusula 8 tenemos que trata como el usuario puede gestionar sus datos mediante un enlace interno, lo cual implica tener que crear una cuenta – teniendo que aceptar con ello las condiciones de tratamiento de datos- para que el usuario pueda ejercer sus derechos.

Y para finalizar, encontramos la cláusula 9 en la cual se indica que los conflictos se resolverán mediante arbitraje ante la Comisión Federal de Comercio de los Estados Unidos de Norteamérica, lo cual como se ha visto va en contra de la legislación europea y española al dar la competencia de resolución de conflictos a un órgano que va a poder resolver de manera efectiva el conflicto en tanto provoca un manifiesto desequilibrio entre las partes.

Lo primero que considero relevante analizar es la jurisprudencia, tanto nacional como europea, para ver la viabilidad del procedimiento y las tendencias de los tribunales a la hora de interpretar los conceptos jurídicos de aplicación a estos casos. Para ello considero relevante analizar un caso idéntico francés, en el que una asociación de consumidores plantea acciones judiciales contra la misma plataforma de videojuegos impugnando el clausulado de esta. En este procedimiento, el tribunal consideró bajo el amparo de normativa nacional – desarrollada a partir de normativa europea- e internacional – (directivas, tratados constitutivos) las acciones llevadas a cabo por una asociación de consumidores en defensa de los intereses de sus miembros, declarando como nulas y no escritas las cláusulas impugnadas.

Con lo anterior, procederé a analizar una selección de sentencias recientes de las altas instituciones judiciales que pueden ser de aplicación directa, como son el Tribunal de Justicia de la Unión Europea y el Tribunal Supremo español. Así, es reiterada la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea que ampara los derechos de los consumidores y usuarios. Un ejemplo es el mencionado Asunto C-128/11 (UsedSoft contra Oracle), en el cual el TJUE reconoce que desde el momento en el que se autoriza y permite la distribución de la licencia, aunque sea como en este caso gratuita, de un software se agota el derecho de disposición del mismo permitiéndose la reventa. He considerado pertinente iniciar comentando esta sentencia debido a que es la violación más grave, llegando a implicar como he mencionado al TUE y TFUE, si bien es cierto

que, sobre este aspecto, en la sentencia francesa, se plantearon dos cuestiones de prejudicialidad ante el TJUE que aún están pendientes de resolución.

Otra sentencia que considero pertinente analizar, en tanto que cubre el otro aspecto especialmente lesivo de este caso como es la determinación del derecho aplicable, el Asunto C-191/15 (VKI contra Amazon) en el cual el TJUE interpreta los convenios de Roma I y Roma II para indicar cuándo y cómo es determinable el derecho aplicable y el foro –siempre y cuando no induzca a error al simular que solo es aplicable la legislación nacional-, así como cuál es el *iter* procesal que debe seguir cada una de las acciones según esta normativa – apreciación de la cláusula como abusiva según los criterios de Roma I, mientras que la cláusula de cesación según Roma II-.

Dentro de la jurisprudencia europea, considero relevante el Asunto C-49/11 (Content Services Ltd contra Bundesarbeitskammer) sobre la protección de los consumidores en los contratos a distancia realizados por internet. Esto es debido por que uno de los problemas más comunes en estos contratos es el acceso ~~de~~ a la información – tanto precontractual como contractual- en un soporte duradero, ya que de no hacerse así se podrían modificar fácilmente las condiciones del contrato o generar problemas probatorios en caso de impugnación en un procedimiento judicial o en el ejercicio de derechos. En este caso el TJUE concluye que el acceso a estas informaciones no puede hacerse mediante hipervínculo en tanto que no es considerado en virtud de la legislación como “soporte duradero” – ya que no permite almacenar la información personal, para en caso necesario poder acceder a ella y reproducirla en modo idéntico-.

Pasando al ámbito nacional, la primera sentencia que quiero comentar es la Sentencia del Tribunal Supremo 3073/2021 (OCU contra RyanAir), en tanto que en ella se trata la impugnación del clausulado que conformaba un contrato basado en condiciones generales de la contratación. En ella estima argumentos de la OCU que favorecen nuestra postura, como sería que las cláusulas de determinación de foro y derecho aplicable donde no hay participación del consumidor, son impuestas y, por tanto, inherentemente abusivas – no ya por la jurisdicción nacional sino directamente por el Reglamento Roma I- por el desequilibrio que generan; y que una cláusula sobre la modificación unilateral de determinadas condiciones por parte del empresario, que pueda ser razonable pero redactada de una manera excesivamente genérica e indeterminada, deviene nula debido a esas imprecisiones al no permitir al consumidor conocer sus derechos de manera efectiva.

También es relevante la STS 2807/2018, en la cual se realiza una interpretación extensiva de lo que la judicatura española debe considerar como consumidor. Esto se debe a que la legislación indica que consumidor es cualquier persona que no actúa dentro del ámbito de su actividad profesional o comercial de manera que, aún siendo consumidor, cabe actuar bajo el ánimo de lucro manteniendo la protección legal – esto debe probarse por ejemplo mediante la no reiteración de las operaciones con ánimo de lucro en un espacio corto de tiempo, que la actividad profesional o comercial sea distinta al negocio jurídico impugnado, etc-. En resumen, la consideración de consumidor en la doctrina jurisprudencial española viene determinada más por ser no profesional o comerciante, ampliando el marco de la legislación de protección de consumidores y usuario. Esto lo considero relevante debido a que si en casos como este, en los que cabe incluso una discusión teórica sobre los conceptos y sus definiciones, se ha llegado a estas conclusiones; más legitimidad tendrá el presente caso, en el cual es directamente una asociación de consumidores y los mismos consumidores con absoluta ausencia de lucro.

Habiendo localizado suficiente amparo jurisprudencial, considero oportuno entrar en el campo de las acciones judiciales, la primera a considerar sería la solicitud de la aplicación en España de los mismos hechos probados en el caso francés, de manera que así ambas partes saldrían ganando – los consumidores recuperarían el justo ejercicio de sus derechos mientras que la plataforma se ahorraría otro procedimiento-, para ello el mejor sistema considero que sería comunicarlo a la sede de España mediante un burofax desde el despacho de abogados en el que conste la solicitud de cesación del conducta – en este caso la aplicación del clausulado abusivo- y en que se ampara – la sentencia francesa amparada en el derecho de la UE en la cual se determina el contenido abusivo de las cláusulas-. Esto además nos serviría para que, en el caso de tener que ir juicio, tener una prueba de haber intentado la resolución del conflicto mediante la vía extrajudicial. Tras esto, ya deberíamos avanzar a la vía judicial, donde la AECMA contaría con amparo legal para el ejercicio de los derechos de sus representados tal y como indica el artículo 11 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal y el 53 de la LGDCU, pudiendo interponer un procedimiento verbal – por razón de la materia tal y como recoge el artículo 250.1.12- por la vía civil de cesación de la conducta - artículo 249.1.5 de la LEC, y artículo 53 LGDCU- ante los Juzgados de lo Mercantil – artículo

86.ter.2.d) de la Ley Orgánica del Poder Judicial- de Madrid -artículo 52.1.6 LEC-, al tener la plataforma una sede sita en esa ciudad.

Mediante esta acción lo que hacemos es solicitar a los juzgados una sentencia condenatoria para que la plataforma deje de aplicar las cláusulas abusivas y que no vuelva a hacerlo en el futuro. Esto es importante porque, al devenir actuaciones anteriores al juicio nulas de pleno derecho al estar amparadas en una ilegalidad, se habilitan nuevas acciones – acumulables al procedimiento de cesación- a los consumidores para recuperar los perjuicios sufridos bajo el amparo de esta ilegalidad, como serían por ejemplo la resolución o rescisión contractual o la restitución de cantidades.

VI. NORMATIVA APLICADA

- Recomendación del Consejo de la OCDE sobre la protección al consumidor en el comercio electrónico, de 24 marzo 2016 – C(2016)13.
- Resolución 70/186 de 2015 sobre la protección del Consumidor, Organización de las Naciones Unidas, 22 de diciembre de 2015.
- Resolución 39/248 de 1985 sobre la protección al Consumidor, Organización de las Naciones Unidas, 16 de abril de 1985.
- Versión Consolidada del Tratado De La Unión Europea, hecho en Maastricht, el 7 de febrero de 1992, DOUE C 83.
- Versión Consolidada del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, hecho en Roma, el 25 de marzo de 1957, DOUE L 83.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), hecho en Bruselas, el 27 de abril de 2016, DOUE L 119.
- Reglamento (UE) No 1215/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2012 relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil, Hecho en Estrasburgo, el 12 de diciembre de 2012, DOUE L 351.
- Reglamento (CE) No 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de junio de 2008 sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I), Hecho en Estrasburgo, el 17 de junio de 2008, DOUE L 177.
- Directiva 2009/110/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de septiembre de 2009 sobre el acceso a la actividad de las entidades de dinero electrónico y su ejercicio, así como sobre la supervisión prudencial de dichas entidades, por la que se modifican las Directivas 2005/60/CE y 2006/48/CE y se deroga la Directiva 2000/46/CE, hecho en Estrasburgo, el 16 de septiembre de 2009, DOUE L 267.

- Directiva 2009/24/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de abril de 2009 sobre la protección jurídica de programas de ordenador, hecho en Estrasburgo, el 23 de abril de 2009, DOUE L 111.
- Directiva 2001/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de mayo de 2001 relativa a la armonización de determinados aspectos de los derechos de autor y derechos afines a los derechos de autor en la sociedad de la información, hecho en Bruselas, el 22 de mayo de 2001, DOUE L 167.
- Real Decreto de 24 de julio de 1889 por el que se publica el Código Civil, «Gaceta de Madrid» núm. 206, de 25 de julio 1889.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, <<BOE>> núm. 294, de 6 de diciembre de 2018.
- Ley 21/2011, de 26 de julio, de dinero electrónico, <<BOE>> núm. 179, de 27 de julio de 2011.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, «BOE» núm. 287, de 30 de noviembre de 2007.
- Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación, <<BOE>> núm. 89, de 14 de abril de 1998.
- Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón, <<BOA>> núm. 149, de 30 de diciembre de 2006.

VII. JURISPRUDENCIA

- Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea Asunto C 191-15 (GS), 28 de julio de 2016, consultado el 4 de diciembre de 2021 por ultima vez en <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:62015CJ0191&qid=1638487312726&from=ES>.
- Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea Asunto C 49-11 (3), 5 de julio de 2012, consultado el 4 de diciembre de 2021 por ultima vez en <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:62011CJ0049&qid=1638487600319&from=ES>.
- Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea Asunto C-128/11 (GS), 3 de Julio de 2012, consultado el 4 de diciembre de 2021 por ultima vez en <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:62011CJ0128&from=es>.
- Sentencia del Tribunal Supremo, (1), 20 de julio de 2021, consultado el 4 de diciembre de 2021 por ultima vez en <https://www.poderjudicial.es/search/AN/openDocument/a0cdf7995583de26/20210802>.
- Sentencia del Tribunal Supremo, (1), 18 de julio de 2018, consultado el 4 de diciembre de 2021 por ultima vez en <https://www.poderjudicial.es/search/AN/openDocument/76545fcc17ecae4c/20180727>.
- Sentencia del *Tribunal de Grande Instance de Paris*, 17 de septiembre de 2019, consultado el 4 de diciembre de 2021 por ultima vez en <http://juriscom.net/tgi-paris-17-septembre-2019-ufc-que-choisir-c-valve/>.

DOCUMENTO N°.1: ACUERDO DE SUSCRIPCIÓN.

1. REGISTRO COMO SUSCRIPTOR, APLICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES Y DE SU CUENTA

(versión del 2 de junio de 2015):

(...)

Cualquier uso de su Cuenta con sus credenciales se considerará bajo su propio riesgo y usted es responsable de ello, así como de la seguridad de su sistema informático. *Laugh Tale Corp.* no es responsable del uso de su contraseña y Cuenta y el uso de todas las comunicaciones y actividades en *Laugh Tale Corp* que resulten de el uso de su nombre de usuario y contraseña (...)

1.C Su cuenta e información relacionada (por ejemplo: información de contacto, información de facturación, historial de la cuenta y Las suscripciones, etc.) son estrictamente personales. Usted no está, por lo tanto, ni está autorizado a vender o cobrar por el derecho a utilizar la su cuenta a terceros, ni para transferirla. De la misma manera no se le permite vender o cobrar por el derecho a usar las suscripciones, ni a transferirlas, a menos que se autorice expresamente en la el presente Acuerdo (incluidas las condiciones y normas de suscripción). de uso) o una autorización específica de *Laugh Tale Corp.*

2.B Acuerdo de licencia de software Beta (versiones del 2 de junio de 2015) y el 1 de enero de 2017):

Laugh Tale Corp. puede, en cualquier momento, poner a su disposición a través de *Laugh Tale* software aún no comercializado ("Beta Software"). Tú no estás obligado a usar el Software Beta, pero si *Laugh Tale Corp.* lo hace puede optar por utilizarlos de acuerdo a los términos indicados a continuación.

El Software Beta se considera “Contenido y Servicios” y cada copia de un Software Beta proporcionada se considera que constituye una Suscripción a dicho Software, siendo las siguientes disposiciones específicas para el Software Beta:

Su derecho a utilizar el software beta puede estar limitado en el tiempo y sujeto a términos de suscripción adicionales;

Laugh Tale Corp. y los afiliados de *Laugh Tale* pueden pedirle o requerirle que proporcione sugerencias, comentarios o información con respecto a su uso del Software Beta, el cual será considerado como Contenido Generado por el Usuario de acuerdo con la Sección 6. (Contenido generado por el usuario).

Además de las renunciaciones y limitaciones de responsabilidad para todo el Software de acuerdo con la Sección 7 (Renunciaciones, Limitaciones de Responsabilidad, No Garantías y Garantía Limitada) a continuación si se aplica a usted, usted reconoce en particular que el Software Beta es liberado únicamente con fines de prueba y mejora, y en particular para proporcionar a *Laugh Tale Corp.* sus comentarios con respecto a la calidad y facilidad de uso de dicho Software Beta, y por lo tanto contienen son versiones definitivas y pueden dar lugar a errores, incompatibilidades o daños a su ordenador, datos y/o equipos software.

Si decide instalar y/o utilizar el Software Beta, usted se compromete a utilizarlos únicamente de acuerdo con los fines para los que están destinados para los que se ponen a su disposición por *Laugh Tale*, es decir con fines de prueba y mejora y, en cualquier otro caso, no utilizarlos un sistema en el que el mal funcionamiento del Software Beta podría causar cualquier daño.

En particular, mantenga copias de seguridad completas de cualquier sistema en el que decida instalar el Software.

Cláusula No. 3.C: Cartera de *Laugh Tale*

Laugh Tale Corp. puede proporcionar un sistema de equilibrio asociado con su Cuenta (la "Cartera *Laugh Tale*"). La cartera *Laugh Tale* no es ni una cuenta bancaria o cualquier otro instrumento de pago. Ella funciona como un balance prepagado para adquirir Contenido y Servicios. Puede acreditar esta cartera *Laugh Tale* a un límite máximo determinado por *Laugh Tale Corp.*, por tarjeta de crédito, tarjeta de débito o

tarjeta de débito prepago, código promocional o cualquier otro método de pago aceptado por *Laugh Tale Corp.*.

La cantidad total almacenada en su cartera *Laugh Tale* más la cantidad total gastada a través de su cartera *Laugh Tale* no debe superar los 2.000 USD (dos mil dólares estadounidenses) o su equivalente en moneda extranjera en incrementos de 24 horas.

Cualquier intento de depositar en su cartera *Laugh Tale* que excedan este límite no serán acreditados hasta que su actividad no caerá por debajo de dicho techo. *Laugh Tale Corp.* puede cambiar o imponer un equilibrio diferente y cartera *Laugh Tale* en cualquier momento.

Se le informará por correo electrónico de cualquier cambio en los límites de saldo y el uso de la cartera *Laugh Tale* en un plazo de 60 (sesenta) días antes de la entrada en vigor de dicha modificación. La búsqueda o uso de su Cuenta de *Laugh Tale* más de treinta (30) días después de la fecha de entrada en vigor de estos cambios significará que usted acepta todos estos cambios.

Si usted no acepta estas condiciones su único recurso es cancelar su cuenta de *Laugh Tale*. En este caso, *Laugh Tale* no estará obligada en ningún caso a reembolsar los créditos en tu cartera.

Puedes usar la cartera *Laugh Tale* para comprar Suscripciones, incluyendo compras compatibles dentro del juego con las transacciones de la cartera *Laugh Tale*, y el Material. Los fondos a la cartera *Laugh Tale* no son reembolsables ni transferibles.

Estos fondos no constituyen ningún derecho de propiedad personal, no tienen ningún valor fuera de *Laugh Tale* y no pueden ser sólo se utiliza para comprar suscripciones y contenido relacionado a través de *Laugh Tale* (incluyendo juegos y otras aplicaciones que se ofrecen en el Almacén de *Laugh Tale* o en un Mercado de Suscripción de *Laugh Tale*) y Equipo. Los fondos de la cartera *Laugh Tale* no tienen valor fiduciario y no son no puede cambiarse por dinero en efectivo. Los fondos de la cartera *Laugh Tale* que se consideran no poseídos pueden ser se transfieren a las autoridades competentes.

3.D: Intercambio y venta de suscripciones entre suscriptores

(Versiones de 2 de junio de 2015, 1 de enero y 31 de agosto de 2017):

(...)

Laugh Tale Corp. no acepta ninguna responsabilidad si no puede intercambiar, vender o comprar suscripciones en un Mercado de Suscripciones, incluso como resultado de la interrupción o cambios en las condiciones, funciones o criterios de elegibilidad de un Mercado de Suscripciones.

Cláusula N° 4 (versión de 2 de junio de 2015)

4. COMPORTAMIENTO EN INTERNET, FRAUDE Y CONDUCTA IMPROPIA

Usted está de acuerdo en que asume la responsabilidad total por cualquier uso de su cuenta con su nombre de usuario y/o contraseña, y de todas las comunicaciones y actividades en *Laugh Tale Corp.* que resulten generadas por cuenta, así como en el sitio web de *Laugh Tale*, y que *Laugh Tale Corp.* no es responsable del uso de su cuenta y de todos las demás comunicaciones y actividades en *Laugh Tale* realizadas con su cuenta

Si cree que la confidencialidad de su nombre de usuario y/o la contraseña puede haber sido comprometida, usted debe notificarlo a *Laugh Tale Corp.* lo antes posible a través del formulario de soporte (<https://support.laughttale.com/newticket.php>).

Su conducta en línea y su relación con otros suscriptores debe ser guiado por el sentido común y seguir las reglas básicas en materia de comportamiento. También encontrará información sobre en las Reglas de Comportamiento en Internet de *Laugh Tale* en en la dirección web http://laughttale.com/index.php?area=online_conduct . así como en las Reglas de Uso, en los Términos de Uso Suscripción o en las condiciones de uso estipuladas por terceros a la hora de hospedar ciertos juegos u otros servicios.

Laugh Tale Corp. y los Contenidos y Servicios pueden incluir características diseñadas para identificar los procesos de software o hardware que proporcionan a un jugador una ventaja competitiva injusta al jugar versiones multijugador de un Contenido o Servicio o de una modificación del mismo (Trucos o cheats).

Usted se compromete a no crear Trucos o ayudar otros para crearlos o usarlos. Usted se compromete a no desactivar, eludir o modificar, directa o indirectamente y, de cualquier manera, el funcionamiento del software diseñado para prevenir o reportar el uso de Trucos.

Usted reconoce y acepta que *Laugh Tale Corp.* o cualquier otro host multijugador en línea tiene derecho a rechazar su participación en ciertos juegos multijugador en línea si usted usa Trucos con *Laugh Tale* o con un Contenido o Servicio.

Además, usted reconoce y acepta que un host multijugador de puede informar a *Laugh Tale Corp.* del hecho de que usted ha utilizado Cheats y que *Laugh Tale* puede comunicar su historial de recursos o Trucos a otros hosts multijugador en línea. *Laugh Tale Corp.* está autorizada para cerrar su Cuenta o cancelar una Suscripción en particular en caso de conducta o actividad que *Laugh Tale Corp.* considere ilegal, de una naturaleza fraudulenta o que tenga un efecto negativo en el uso de *Laugh Tale* por parte de otros suscriptores.

Usted reconoce que *Laugh Tale Corp.* no está obligada a notificarle acerca del cierre de su Cuenta o de cancelar sus Suscripciones, pero puede decidir hacerlo.

El uso de Cheats, software de automatización (bots), mods, hacking u otro software de terceros no autorizado para modificar o automatizar los procesos de un Mercado de Suscripción está estrictamente prohibida.

Cláusula N° 4 (versión del 1° de enero de 2017)

4. COMPORTAMIENTO EN INTERNET, FRAUDE Y CONDUCTA IMPROPIA

Su conducta en línea y su relación con otros suscriptores debe ser guiada por el sentido común y seguir las reglas básicas de de comportamiento. También encontrará información específica en las Reglas de Conducta de *Laugh Tale* en Internet en http://laughttale.com/index.php?area=online_conduct, así como en otras Reglas de Uso, en las Condiciones de Suscripción o en las condiciones de uso estipuladas por los terceros anfitriones ciertos juegos u otros servicios.

Laugh Tale Corp. y los Contenidos y Servicios pueden incluir características diseñadas para identificar los procesos de software o hardware que proporcionan a un jugador una ventaja competitiva injusta al jugar versiones multijugador de un Contenido o Servicio o de una modificación del mismo

(Trucos). Usted se compromete a no crear Trucos o ayudar a otros para crearlos o usarlos. Usted se compromete a no desactivar, eludir o modificar, directa o indirectamente y por cualquier manera, el funcionamiento del software diseñado para prevenir o reportar el uso de Trucos.

Usted reconoce y acepta que *Laugh Tale Corp.* o cualquier otro host multijugador en línea tiene derecho a rechazar su participación en algunos juegos multijugador en línea si usa Trucos con *Laugh Tale* o Contenido o Servicio. Además, usted reconoce y acepta que un anfitrión multijugador en línea puede informar a *Laugh Tale Corp.* del hecho de que ha utilizado Cheats y que *Laugh Tale Corp.* puede comunicar el historial de uso de Cheats a otros hosts multijugador en línea.

Laugh Tale Corp. está autorizada para cerrar su Cuenta o para cancelar una determinada Suscripción en caso de conducción o actividad que *Laugh Tale Corp.* consideraría ilegal, fraudulenta en su naturaleza o que tiene un efecto negativo en el uso de *Laugh Tale* por parte de otros suscriptores.

Usted reconoce que la *Laugh Tale Corp.* no está obligada a notificarle antes de cerrar su Cuenta o cancelar sus Suscripciones, pero puede decidir hacerlo.

El uso de Trucos, software de automatización (bots), mods, hacking u otro software de terceros no autorizado para modificar o automatizar de un Mercado de Suscripción está estrictamente prohibido.

Cláusula N° 4 (versión del 31 de agosto de 2017)

4. COMPORTAMIENTO, TRAMPAS Y CONDUCTA EN INTERNET REPETIBLES

Su conducta en línea y su relación con otros suscriptores debe ser razonable, respetuosa y guiada por el sentido común.

En particular, deberán cumplir las normas de buena conducta en línea de *Laugh Tale*, disponibles en la siguiente dirección:

http://laughtale.com/index.php?area=online_conduct

En función de las condiciones de uso estipuladas por terceros que acogen determinados juegos u otros servicios, pueden requerirse reglas adicionales a las Condiciones de Suscripción aplicables a determinadas Suscripciones.

Laugh Tale y los Contenidos y Servicios pueden incluir características diseñadas para identificar los procesos, software o hardware que proporcionan a un jugador una ventaja competitiva injusta al jugar versiones multijugador de un Contenido o Servicio o de una modificación del mismo (Trucos).

Usted se compromete a no crear Trucos o ayudar otros para crearlos o usarlos. Usted se compromete a no desactivar, eludir o modificar, directa o indirectamente y, de cualquier manera, el funcionamiento del software diseñado para prevenir o reportar el uso de Trucos.

Usted reconoce y acepta que *Laugh Tale* o cualquier otro host multijugador en línea tiene derecho a rechazar su participación en algunos juegos multijugador en línea si usa Trucos con *Laugh Tale* o en su Contenido o Servicio. Además, usted reconoce y acepta que un anfitrión multijugador en línea puede informar a *Laugh Tale* del hecho de que ha utilizado Cheats y que *Laugh Tale Corp* puede comunicar el historial de uso de Cheats a otros hosts multijugador en línea.

Laugh Tale está autorizada para cerrar su Cuenta o para cancelar una suscripción en caso de conducta o actividad ilegal, fraudulenta o perjudicial para otros Suscriptores.

Usted reconoce que *Laugh Tale* no está obligada a notificar nada antes de cerrar su Cuenta o cancelar sus Suscripciones.

El uso de Trucos, software de automatización (bots), mods, hacking u otro software de terceros no autorizado para modificar o automatizar de un Mercado de Suscripción está estrictamente prohibido.

6. CONTENIDO GENERADO POR EL USUARIO:

A. Disposiciones generales

Laugh Tale Corp. ofrece interfaces y herramientas que permiten generar del contenido y ponerlo a disposición de otros usuarios y/o de *Laugh Tale*, a su discreción. El "Contenido Generado por el Usuario" se define como el contenido que pones a disposición de otros jugadores en el uso de las funciones multiusuario de *Laugh Tale*, o que pones a disposición de *Laugh Tale Corp.* o sus afiliados en el marco de su uso de los Contenidos y Servicios o de otra manera.

Cuando subes tu contenido a *Laugh Tale* para que esté disponible para otros usuarios, usted concede a *Laugh Tale Corp.* y a sus sociedades, el derecho no exclusivo de uso, reproducir, modificar, distribuir, transmitir, transcodificar, traducir, transmitir, comunicar de cualquier otra manera, y mostrar y representar su Contenido Generado por el Usuario en público, y para crear obras de arte que son derivadas de ellas, a los efectos de las operaciones, distribución y promoción del servicio de *Laugh Tale*, juegos de *Laugh Tale* y otras ofertas de *Laugh Tale Corp.*

Esta licencia se concede a *Laugh Tale Corp.* en medida que el contenido está subido a *Laugh Tale* durante la duración de la validez de los derechos de propiedad intelectual y para el mundo entero.

Se puede poner fin a la misma si *Laugh Tale Corp.* comete un incumplimiento de licencia y no lo remedia no dentro de los catorce (14) días de la recepción por el departamento jurídico de su notificación formal, enviada a la siguiente dirección aplicable indicada en nuestra página de Política de Protección de la privacidad. La terminación de esta licencia no afecta a los derechos de los beneficiarios de cualquier sublicencia concedida por *Laugh Tale* antes de dicha terminación. *Laugh Tale Corp.* es

el único propietario de las obras derivadas creadas por contenido de *Laugh Tale*, y por lo tanto está autorizado a licencia estos trabajos derivados. Si utiliza el almacenamiento en la Nube de *Laugh Tale*, nos concedes una licencia para almacenar su información como parte de este servicio. *Laugh Tale* puede imponer un límite a los volúmenes de datos que se le permiten almacenamiento.

Si tiene algún comentario o sugerencia para *Laugh Tale Corp.* con respecto a *Laugh Tale*, el contenido y los servicios u otros productos o servicios de *Laugh Tale*. *Laugh Tale* tiene la posibilidad de usarlos libremente, sin ninguna obligación de su parte de aviso.

10. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE

versión en vigor a partir del 2 de junio de 2015:

"Para suscriptores fuera de la Unión Europea:

Usted acepta que este Acuerdo se considerará celebrado y firmado en el Estado de Washington (Estados Unidos) y que cualquier controversia que se derive de ello debe resolverse de conformidad con la legislación de dicho Estado.

Bajo los términos de la Sección 12 (Resolución de Disputas, Arbitraje Obligatorio, Renuncia de demandas colectivas), usted acepta que cualquier reclamo ejercido en el contexto de procedimientos legales contra *Laugh Tale Corp.* se presente y ejerza exclusivamente ante un tribunal estatal o del Condado de King, Washington, que será la jurisdicción relativa a la controversia entre las partes.

Para suscriptores de la Unión Europea:

Usted acepta que este Acuerdo se considerará celebrado y firmado en el Gran Ducado de Luxemburgo y que se rige por la ley de la Luxemburgo, con excepción de sus disposiciones de Derecho internacional privado y sus referencias a la Convención sobre los contratos de compraventa internacional de mercancías de Viena.

Sin embargo, cuando la ley de la Luxemburgo ofrece un menor grado de protección de los consumidores al en relación con la legislación de su país de residencia, las leyes sobre la protección de los derechos de propiedad intelectual. consumidor de la ley de su país de residencia prevalecerá.

2. En caso de controversia derivada del presente Acuerdo, la parte vencedora será compensado por sus gastos legales y judiciales.

10. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

versión en vigor el 1 de enero y el 31 de agosto de 2017:

Para todos los clientes fuera de la Unión Europea:

Usted acepta que se considerará que este Acuerdo ha sido celebrado y firmado en el Estado de Washington (Estados Unidos) y que cualquier disputa en debe resolverse de conformidad con la legislación de dicho Estado, con la excepción de sus disposiciones de derecho internacional privado y de sus referencias a la Convención sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías.

Bajo la Sección 11 (Resolución de Disputas, arbitraje obligatorio, renuncia a las acciones de clase), usted acepta que cualquier reclamo hecho en relación con una se presenten y ejerzan acciones legales contra la *Laugh Tale Corp.* exclusivamente en un tribunal estatal o federal del condado de King, en el Estado de Washington, que será el tribunal competente con respecto a la disputa entre las partes, y por este Acuerdo, usted reconocer la competencia exclusiva de dichos tribunales.

En caso de que surja del presente Acuerdo, la parte vencedora serán compensados por sus gastos legales y judiciales.

Para clientes de la UE:

En caso de controversia derivada de la interpretación, la ejecución o la del Contrato de Suscripción, se llegará a una solución amistosa, buscando antes de cualquier acción legal. Se puede presentar una en el sitio web <http://help.lauhttale.com>.

Si no se encuentra ninguna solución ha sido encontrado dentro de un año de la presentación de la solicitud, puede presentar una solicitud en línea en el sitio web del servicio de resolución de litigios en línea de la Comisión Europea:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

o en el sitio web del Centro Europeo de Consumidores.

<http://www.europe-consommateurs.eu/index.php?id=2514>

Si la solución extrajudicial del litigio fracasa, el litigio puede plantearse ante los tribunales competentes.

DOCUMENTO N°.2: POLITICA DE PRIVACIDAD.

3.6 Seguimiento de datos y cookies:

Utilizamos "Cookies", que son archivos de texto colocados en su ordenador, para ayudarnos a analizar cómo los usuarios utilizan su ordenador. utilizar nuestros servicios, y tecnologías similares (por ejemplo, Web beacons, píxeles, etiquetas de anuncios e identificadores de dispositivos) para reconocerle a usted y/o a su(s) dispositivo(s) en, fuera de y a través de diferentes dispositivos y nuestros servicios, así como para mejorar los servicios que ofrecemos, para mejorar la comercialización, el análisis o la funcionalidad del sitio web. El uso de cookies es estándar en Internet. Aunque la mayoría de los navegadores web aceptan automáticamente las cookies, la decisión de aceptarla o no pertenece al usuario. Puede ajustar la configuración de su navegador para evitar la recepción de cookies o para advertirle cuando se recibe una cookie, se le envía una galleta. Puedes rechazar el uso de cookies seleccionando la configuración apropiada en su navegador.

Sin embargo, tenga en cuenta que, si lo hace, puede que no sea capaz de puede no ser capaz de acceder a la funcionalidad completa de nuestros sitios web. Cuando usted visita uno de nuestros servicios, nuestros servidores registran su dirección IP global, que es un número asignado automáticamente a la red de la que su ordenador forma parte.

3.7 Google Analytics:

Este sitio web utiliza Google Analytics, un servicio de análisis web proporcionado por Google, Inc. ("Google"). Google Analytics utiliza "cookies", que son archivos de texto colocados en los ordenadores de los visitantes, para ayudar a la los operadores del sitio web para analizar el uso del sitio por parte de los visitantes.

La información generada por las cookies sobre el uso del sitio. El sitio web de los visitantes será generalmente transmitido y almacenado por Google en servidores ubicados en los Estados Unidos. En este sitio web, Se ha activado la anonimización de la IP. Las direcciones IP de los usuarios en la visita a *Laugh Tale* se acortará. Sólo en los casos excepcional, una dirección IP completa sera transferida a un servidor Google en

los EE.UU. y el atajo. En nombre del operador del sitio web, Google usará esta información con el propósito de evaluar el sitio web para a sus usuarios para recopilar informes sobre la actividad del sitio web; y y prestar otros servicios relacionados con la actividad del sitio web y a uso de Internet para los operadores de los sitios web. Google no asociará la dirección IP transferida en el marco de Google Analíticos con otros datos de Google. Puedes rechazar el uso de cookies seleccionando los parámetros en tu navegador. Sin embargo, tenga en cuenta que, en estos casos, es posible que no pueda acceder a todos las características de este sitio web.

Además, los usuarios pueden impedir la recopilación de datos con respecto a su uso del sitio web (incluyendo su dirección IP) generada por la cookie, así como el procesamiento de los datos por parte de Google, descargando e instalando el plug-in del navegador a través del enlace Siguiendo: <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=fr>.

3.8 Recomendaciones sobre el contenido:

(...)

Con sujeción a su consentimiento, ya sea por separado o explícitamente en función de las leyes aplicables al marketing por correo electrónico, *Laugh Tale Corp* puede enviar mensajes con contenido de marketing a su dirección de correo electrónico sobre sus productos y servicios.

En este caso, podemos también utilizar la información que recogen para personalizar estos mensajes de marketing, y también podemos recopilar mensajes de marketing, así como información que indique si ha abierto estos mensajes y qué enlaces de su texto que seguiste.

Puede rechazar o revocar su consentimiento para recibir correos electrónicos de marketing en cualquier momento, ya sea volviendo a su consentimiento en la página donde lo había dado anteriormente, ya sea en haciendo clic en el enlace "Cancelar la suscripción" que se proporciona en cada correo electrónico a contenido de marketing.

8. Información de contacto:

Aunque consideraremos cualquier solicitud enviada por correo, por favor, tenga en cuenta que, para combatir el fraude, el acoso y el robo de identidad, la única manera de acceder, rectificar o eliminar sus datos es conectarse a su cuenta de usuario de *Laugh Tale Corp* en <http://helD.laughttaleDowered.com> y elegir la opción de menú -> Mi Cuenta -> Mostrar datos de la cuenta.

9. Información adicional para los usuarios del espacio Área Económica Europea:

Laugh Tale Corp. cumple con el marco del escudo de protección de datos entre la Unión Europea y los Estados Unidos y al marco de la protección de datos entre Suiza y los Estados Unidos, según lo estipulado por el Departamento de Comercio de los Estados Unidos en relación con la recolección, el uso y la retención de información personal transferido de la Unión Europea y Suiza a los Estados Unidos.

Laugh Tale ha certificado al Ministerio de Comercio que se adhiere a los principios del escudo de protección de datos. En caso de conflicto entre los términos de esta Política de Privacidad y los términos y condiciones de los principios del escudo de protección de datos, estos son los principios del escudo de protección de datos imperante. Para más información más sobre el programa de escudo de protección de datos y para consulte nuestra certificación, vaya a <http://www.privacyshield.gov>.

De acuerdo con los principios del escudo de protección de datos, *Laugh Tale* se compromete a ocuparse de las quejas relativas a nuestra colección o nuestro uso de su información personal. Los ciudadanos de la Unión Europea y Suiza que deseen presentar una solicitud o una queja sobre nuestra política con respecto a la protección de datos deben contactar primero con *Laugh Tale* aquí. Para cualquier problema no resuelto de privacidad o uso de datos que no hubiéramos tratado satisfactoriamente, por favor, póngase en contacto con (sin cargo) nuestro servicio de resolución de controversias en <https://feedback-form.truste.com/watchdog/request>.

Como se explica en la documentación relativa al escudo de protección de datos (<https://www.privacyshield.gov/article?id=ANNEX-I-introduction>), las reclamaciones no resueltas pueden ser objeto de una apelación de arbitraje vinculante.

En su caso, se le ofrecerá una opción de arbitraje propuesto.

(...)

La conformidad de la *Laugh Tale* con el escudo de protección de datos está bajo la jurisdicción de la Comisión Federal de Comercio.