

La construcción del lenguaje claro en la comunicación jurídica digital: estrategias discursivas para la accesibilidad del consumidor en entornos multilingües

Kenneth Jordan-Núñez, Universidad Pompeu Fabra y UAB (España)
kenneth.jordan@upf.edu

Recibido 12/06/26 • Aceptado 23/07/26 • Publicado 30/07/26

Cómo citar este artículo: Jordan-Núñez, K. (2026): La construcción del lenguaje claro en la comunicación jurídica digital: estrategias discursivas para la accesibilidad del consumidor en entornos multilingües, *Sphera Publica*, 1(26), 53-80.

Resumen

La digitalización de los servicios ha intensificado el uso de contratos de adhesión en línea, cuya complejidad lingüística dificulta su comprensión por parte de los consumidores. Así, el lenguaje claro se configura como una estrategia comunicativa clave para garantizar la accesibilidad y la transparencia del discurso jurídico digital. Este trabajo parte de la hipótesis de que las versiones españolas de contratos digitales B2C incorporan estrategias de lenguaje claro y que dichas estrategias pueden contribuir, desde un punto de vista teórico, a mejorar la accesibilidad comunicativa sin comprometer la precisión jurídica. El objetivo es analizar cómo se materializa el lenguaje claro en el corpus analizado, entendido como productos de traducción y localización dirigidos a usuarios no especializados. El marco teórico se sitúa en la intersección entre comunicación institucional, traducción jurídica y estudios del discurso. Metodológicamente, se adopta un enfoque cualitativo basado en el análisis discursivo de cláusulas de contratos digitales B2C. En conjunto, los resultados obtenidos respaldan la consideración del lenguaje claro como un marco estratégico para interpretar la comunicación jurídica digital y que la traducción puede desempeñar un papel decisivo como mecanismo de mediación comunicativa orientado a mejorar la accesibilidad sin comprometer la precisión jurídica.

Palabras clave: lenguaje claro, comunicación jurídica digital, accesibilidad lingüística, traducción jurídica, contratos digitales B2C

The Construction of Plain Language in Digital Legal Communication: Discursive Strategies for Consumer Accessibility in Multilingual Environments

Kenneth Jordan-Núñez, **Universidad Pompeu Fabra y UAB (España)**
kenneth.jordan@upf.edu

Received 12/06/26 • Accepted 23/07/26 • Published 30/07/26

How to reference this paper: Jordan-Núñez, K. (2026): La construcción del lenguaje claro en la comunicación jurídica digital: estrategias discursivas para la accesibilidad del consumidor en entornos multilingües, *Sphera Publica*, 1(26), 53-80.

Abstract

The digitalization of services has intensified the use of online adhesion contracts, whose linguistic complexity often hinders comprehension among consumers. In this context, plain language emerges as a key communicative strategy to ensure accessibility and transparency in digital legal discourse. This study is grounded on the hypothesis that the Spanish versions of B2C digital contracts incorporate discursive strategies consistent with the principles of plain language and that these strategies may, according to the specialized literature, contribute to improving communicative accessibility without compromising legal precision. Its main objective is to analyze how plain language is operationalized in the Spanish versions of B2C digital contracts originally drafted in English, understood as products of legal translation and localization. The theoretical framework is situated at the intersection of institutional communication, legal translation, and discourse studies. Methodologically, the study adopts a qualitative approach based on the discourse analysis of clauses from B2C digital service contracts. The findings reveal recurring strategies of syntactic simplification, information reorganization, terminological adaptation, and pragmatic explicitation aimed at improving comprehensibility. Additionally, the results point to a redefinition of the translator's role as a communicative mediator in digital environments. In conclusion, plain language emerges as a strategic component of digital legal communication, with direct implications for accessibility, user experience, and organizational legitimacy.

Keywords: plain language, digital legal communication, linguistic accessibility, legal translation, B2C digital contracts

1. Introducción

La digitalización de las relaciones económicas y sociales ha transformado los modos de producción, circulación y recepción de los textos jurídicos. En el ámbito de los servicios digitales, esta transformación se materializa en la generalización de contratos de adhesión en línea, que funcionan también como instrumentos de comunicación entre empresas y usuarios. Esta dimensión comunicativa resulta especialmente relevante cuando dichos textos se difunden en entornos digitales multilingües y deben adaptarse mediante procesos de traducción y localización para distintos mercados.

La complejidad sintáctica, terminológica y estructural de los textos jurídicos digitales constituye una barrera para la comprensión efectiva de los derechos y obligaciones contractuales por parte de los consumidores, con efectos relevantes sobre la transparencia y la protección jurídica (Montolío, 2013; Cunha Fanego y Escobar Álvarez, 2021; Morillas Jarillo, 2025).

Frente a este escenario, el lenguaje claro se ha consolidado como un paradigma comunicativo orientado a garantizar la comprensión efectiva de la información mediante principios de accesibilidad, diseño de la información y orientación al usuario.

La aplicación del lenguaje claro al discurso jurídico digital plantea la necesidad de equilibrar precisión jurídica y accesibilidad comunicativa, una tensión que se intensifica en contextos multilingües, donde la traducción actúa como mecanismo de mediación entre sistemas jurídicos, lenguas y culturas discursivas diferentes. Las versiones traducidas de los contratos constituyen, por ello, un espacio especialmente adecuado para analizar cómo se negocia ese equilibrio.

Este trabajo se sitúa en la intersección entre comunicación institucional, traducción especializada y estudios del discurso. Su objetivo es analizar cómo las versiones españolas de contratos digitales B2C incorporan estrategias discursivas compatibles con los principios del lenguaje claro y cómo la traducción jurídica y la localización actúan como mecanismos de mediación comunicativa para materializarlos.

Este trabajo contribuye a la reflexión sobre el diseño de mensajes institucionales y corporativos en entornos digitales mediante un modelo analítico que integra los principios del lenguaje claro, la traducción jurídica y el análisis del discurso. A diferencia de investigaciones centradas principalmente en recomendaciones normativas o estudios de legibilidad, propone un modelo integrado para interpretar la comunicación jurídica digital en contextos multilingües. Este modelo ofrece una herramienta analítica transferible para

futuras investigaciones y amplía el diálogo entre los estudios de traducción, la comunicación jurídica digital y el diseño de la información.

La investigación parte de la hipótesis de que las versiones españolas de estos contratos incorporan estrategias de claridad y las analiza desde una perspectiva comunicativa y traductológica. Se trata de un estudio exploratorio que no pretende evaluar empíricamente la comprensión de los usuarios.

2. Lenguaje claro como paradigma comunicativo en la era digital

2.1. De la claridad lingüística a la eficacia comunicativa

El lenguaje claro ha evolucionado desde un conjunto de recomendaciones estilísticas orientadas a simplificar textos administrativos hacia un paradigma centrado en la eficacia comunicativa y en la capacidad de los destinatarios para encontrar, comprender y utilizar la información de manera adecuada (ISO, 2023). Esta perspectiva coincide con los planteamientos del *plain language movement*, que sitúan la comprensión efectiva del usuario como criterio fundamental de calidad comunicativa (Kimble, 2012). Diversas instituciones internacionales han desarrollado directrices específicas basadas en estos principios (Gobierno de Canadá, 2020; GOV.UK, 2014).

La norma ISO 24495-1 y su adaptación española UNE-ISO 24495-1:2024 establecen cuatro principios fundamentales del lenguaje claro: relevancia, localizabilidad, comprensibilidad y usabilidad. Estos principios configuran un modelo integral de comunicación centrado en la experiencia efectiva del usuario y en la eficacia comunicativa del texto (ISO, 2023). La consolidación de estos principios en estándares internacionales evidencia que el lenguaje claro ha dejado de entenderse como una recomendación estilística para convertirse en un criterio de calidad comunicativa aplicable a múltiples ámbitos profesionales.

2.2. Lenguaje claro, accesibilidad y derecho a entender

La consolidación del lenguaje claro se vincula al desarrollo del concepto de accesibilidad comunicativa, que incorpora dimensiones lingüísticas y cognitivas como condiciones necesarias para el acceso efectivo a la información (RAE y ASALE, 2024). En este marco, el denominado ‘derecho a entender’ sitúa la claridad comunicativa como un requisito

esencial en la información relativa a derechos y obligaciones, especialmente en ámbitos jurídicos y administrativos (Pedrero-Esteban et al., 2025).

La dimensión ética del lenguaje claro se relaciona con la equidad comunicativa y con la necesidad de garantizar que los usuarios comprendan adecuadamente la información contractual que reciben, especialmente en contextos jurídicos donde la incomprensión puede derivar en decisiones deficientemente informadas (Cunha Fanego y Escobar Álvarez, 2021). Esta perspectiva sitúa la comprensibilidad como una condición necesaria para el ejercicio efectivo de los derechos de los consumidores en entornos digitales.

La consolidación del lenguaje claro como ámbito de investigación también se manifiesta en la aparición de monografías colectivas dedicadas específicamente a la comunicación clara, que ponen de relieve la madurez creciente del campo y la diversidad de enfoques desde los que se aborda actualmente en el contexto hispanico (Forment Fernández, 2024).

2.3. Lenguaje claro en la comunicación digital

Los entornos digitales introducen nuevas condiciones de lectura caracterizadas por la fragmentación, la navegación no lineal y la coexistencia de múltiples estímulos, lo que exige adaptar los principios del lenguaje claro a los procesos reales de lectura e interacción de los usuarios (GOV.UK, 2014; Redish, 2000).

En los entornos digitales, la claridad depende también de la organización visual y estructural de la información, ya que la jerarquización de contenidos y la navegabilidad del texto influyen directamente en la comprensión y en la interacción del usuario con el contenido (Gobierno de España, 2023; Schriver, 1997).

La diversidad de perfiles digitales exige adaptar los textos a distintos niveles de alfabetización y competencias digitales, integrando dimensiones lingüísticas, discursivas y visuales orientadas a garantizar la accesibilidad comunicativa (ISO, 2023; RAE y ASALE, 2024).

Diversos estudios recientes han subrayado la convergencia entre los principios del lenguaje claro y las pautas de accesibilidad web (WCAG), destacando que la claridad textual y la organización de la información constituyen elementos fundamentales para garantizar la comprensión y la utilización efectiva de los usuarios en entornos digitales (Pedrero-Esteban et al., 2025).

3. La comunicación jurídica digital: género, contexto y tensiones

3.1. Los contratos digitales B2C como género discursivo

La expansión de los servicios digitales ha consolidado los contratos de adhesión en línea como uno de los géneros discursivos predominantes en la comunicación jurídica contemporánea. Estos textos regulan la prestación de servicios digitales entre empresas y consumidores, y presentan una naturaleza híbrida en la que confluyen funciones normativas, informativas y, en determinados casos, persuasivas. Esta hibridación responde a la necesidad de articular, en un mismo documento, la formalización jurídica de la relación contractual y la comunicación efectiva de sus condiciones a un destinatario no especializado.

Desde una perspectiva discursiva, los contratos digitales B2C se caracterizan por su estandarización, difusión masiva y orientación a destinatarios no especializados, lo que obliga a replantear las estrategias de redacción y adaptación textual desde una perspectiva funcionalista (Nord, 2009).

Estos contratos se insertan en entornos de interacción rápida, donde los usuarios suelen aceptar las condiciones sin una lectura completa. En este marco funcional, actúan como textos de acción cuya eficacia depende de su comprensibilidad (Cunha Fanego y Escobar Álvarez, 2021). Precisamente por esta función comunicativa, estos contratos constituyen un contexto especialmente adecuado para analizar la incorporación de estrategias de lenguaje claro mediante procesos de traducción y localización.

3.2. Asimetría informativa y complejidad discursiva

Uno de los rasgos estructurales más relevantes de la comunicación jurídica digital en el ámbito B2C es la existencia de una marcada asimetría informativa entre las partes. Las empresas que elaboran los contratos disponen de conocimientos especializados, recursos técnicos y asesoramiento jurídico que les permiten construir textos altamente precisos. Los consumidores suelen enfrentarse a estos documentos sin formación jurídica específica, lo que limita su capacidad para interpretar correctamente su contenido.

La asimetría informativa se refleja en la presencia de terminología especializada, estructuras sintácticas complejas y fórmulas convencionales que dificultan la comprensión de los textos jurídicos por parte de los consumidores (Barrio-Cantalejo et al., 2008). En este contexto, diversos estudios sobre legibilidad han mostrado que numerosos textos

jurídicos dirigidos a consumidores presentan niveles clasificados como «algo difíciles» o «muy difíciles» según el índice Inflesz, lo que evidencia la persistencia de estructuras discursivas poco adaptadas a destinatarios no especializados. Estos resultados refuerzan la necesidad de incorporar estrategias de lenguaje claro orientadas a mejorar la accesibilidad cognitiva y la comprensión efectiva de la información contractual.

A ello se añade, en muchos casos, una organización textual poco orientada al usuario, caracterizada por bloques extensos de información, escasa segmentación y una jerarquización limitada de los contenidos. Esta configuración discursiva no responde únicamente a una inercia estilística, sino también a la necesidad de garantizar precisión conceptual y exhaustividad normativa. Sin embargo, cuando esta complejidad no se gestiona adecuadamente, puede generar efectos contraproducentes desde el punto de vista comunicativo, afectando tanto a la comprensión como a la percepción de transparencia de la organización (Cunha Fanego y Escobar Álvarez, 2021).

3.3. Tensiones estructurales del discurso jurídico digital

La configuración del discurso jurídico en entornos digitales está atravesada por una serie de tensiones estructurales que condicionan tanto su producción como su interpretación. Entre ellas, destaca en primer lugar la tensión entre precisión y comprensibilidad. Mientras que la precisión jurídica exige un uso riguroso de la terminología y una formulación detallada de las condiciones contractuales, la comprensibilidad requiere simplificar las estructuras lingüísticas y adaptar el contenido al nivel del destinatario. Esta tensión ha sido ampliamente descrita en la literatura sobre traducción jurídica, donde se subraya la necesidad de equilibrar fidelidad conceptual y eficacia comunicativa (Borja Albi, 2007; Prieto Ramos, 2011).

En segundo lugar, se observa una tensión entre formalismo y usabilidad. El discurso jurídico tradicional se ha caracterizado por una elevada formalización, tanto en el plano léxico como en el sintáctico y estructural. Sin embargo, en entornos digitales, donde la interacción del usuario con el texto es rápida y funcional, este formalismo puede entrar en conflicto con las exigencias de usabilidad y experiencia de usuario. Desde este enfoque, la incorporación de principios del *legal design* y de la arquitectura de la información permite replantear las convenciones discursivas tradicionales desde criterios centrados en el usuario (Haapio y Hagan, 2016; Martín-Sanromán et al., 2024; The Impact Lawyers, 2022). La convergencia entre lenguaje claro, *legal design* y experiencia de usuario refleja

una transformación de la comunicación jurídica hacia modelos centrados en la interacción efectiva con el destinatario.

Una tercera tensión relevante se sitúa entre estandarización y adaptación al usuario. Los contratos digitales suelen elaborarse a partir de modelos estandarizados que garantizan coherencia interna y eficiencia en su producción. No obstante, esta estandarización puede dificultar la adaptación del texto a diferentes contextos de uso, perfiles de usuario o entornos lingüísticos. En contextos multilingües, esta tensión se intensifica. La traducción no puede limitarse a reproducir estructuras preexistentes, sino que debe considerar las expectativas discursivas y las convenciones comunicativas de la cultura de destino (Nord, 2009).

En conjunto, estas tensiones ponen de manifiesto la necesidad de abordar este ámbito desde una perspectiva integradora que articule la precisión normativa con la eficacia comunicativa. Así, el lenguaje claro se presenta como un marco operativo que permite gestionar estas tensiones mediante estrategias discursivas orientadas a la accesibilidad, sin comprometer la integridad jurídica del contenido. Estas tensiones constituyen el marco interpretativo del modelo analítico desarrollado a continuación.

4. Estrategias discursivas de lenguaje claro en textos jurídicos digitales

El análisis del discurso jurídico en entornos digitales permite identificar un conjunto de estrategias discursivas orientadas a reducir la distancia entre la complejidad inherente al contenido jurídico y las capacidades interpretativas del destinatario no especializado. Estas estrategias no implican una simplificación reductiva del contenido, sino una reformulación controlada que preserva la precisión conceptual al tiempo que mejora la accesibilidad cognitiva del texto.

4.1. Simplificación sintáctica y control de la complejidad estructural

La simplificación sintáctica reduce la complejidad estructural característica del discurso jurídico tradicional, basado en oraciones extensas y múltiples niveles de subordinación. Esta estrategia se articula mediante la segmentación de oraciones extensas, la reducción de subordinadas y el uso de estructuras más lineales y transparentes, en consonancia con las recomendaciones de la *Guía panhispánica* (RAE y ASALE, 2024).

Del mismo modo, la tendencia hacia la explicitación del sujeto y el uso de estructuras activas refuerza la claridad del mensaje, en línea con las recomendaciones de la norma

ISO 24495-1, que prioriza construcciones directas frente a formulaciones pasivas o impersonales (ISO, 2023). No obstante, como señalan Cunha Fanego y Escobar Álvarez (2021), esta simplificación no puede aplicarse de forma mecánica, ya que determinadas relaciones de dependencia sintáctica son necesarias para expresar con precisión condiciones, excepciones o limitaciones jurídicas. En consecuencia, la eficacia de esta estrategia reside en redistribuir la complejidad para facilitar el procesamiento del texto sin comprometer la exactitud conceptual.

4.2. Reformulación léxica y gestión de la terminología especializada

El nivel léxico constituye otro ámbito crítico en la aplicación del lenguaje claro. La terminología jurídica, por su naturaleza técnica, concentra una elevada densidad conceptual y cumple una función esencial en la precisión del discurso especializado. La terminología vehicula el conocimiento experto y constituye un componente esencial de la traducción especializada (Cabré, 2004).

Sin embargo, el uso no mediado de estos términos puede generar opacidad cuando el destinatario carece de los conocimientos necesarios para interpretarlos. En este contexto, la reformulación léxica se basa en una gestión estratégica del léxico especializado que combina distintas operaciones.

La reformulación léxica combina la sustitución de tecnicismos por equivalentes funcionales y la explicitación contextual de términos especializados para facilitar su comprensión (RAE y ASALE, 2024). Asimismo, se identifica una tendencia a eliminar arcaísmos, latinismos y fórmulas estereotipadas propias del lenguaje jurídico tradicional, cuya función comunicativa resulta limitada en contextos dirigidos a usuarios no expertos. Esta depuración léxica contribuye a reducir la distancia entre el texto y el lector, favoreciendo una interpretación más directa del contenido. Por tanto, la gestión de la terminología no implica su supresión, sino su adaptación estratégica al contexto comunicativo, en línea con la idea de que la terminología debe ser no solo precisa, sino también adecuada al destinatario (Cabré, 2000). Así, la gestión terminológica constituye también una decisión comunicativa orientada a la comprensión.

4.3. Organización y jerarquización de la información

Más allá de los niveles sintáctico y léxico, la claridad del discurso depende en gran medida de la forma en que se organiza la información. En los textos jurídicos digitales, la

estructura tradicional basada en bloques extensos de contenido puede resultar poco eficaz en entornos de lectura fragmentada y navegación no lineal.

La reorganización de la información implica redistribuir estratégicamente los contenidos para que el usuario identifique rápidamente los elementos más relevantes. En el corpus, esta estrategia aparece con mayor claridad en algunos contratos que en otros, lo que sugiere una aplicación desigual de los principios de legibilidad según la plataforma y el tipo de cláusula. Entre las operaciones más habituales se encuentra la segmentación del texto en unidades más manejables, la introducción de estructuras jerárquicas claras y la priorización de la información esencial en posiciones destacadas.

La reorganización discursiva responde a una lógica de usabilidad orientada a facilitar la localización de la información y mejorar la experiencia del usuario, en consonancia con los principios de localizabilidad y usabilidad establecidos en la norma ISO 24495-1 (ISO, 2023; Haapio y Hagan, 2016; GOV.UK, 2014; Martín-Sanromán et al., 2024). Por tanto, la claridad no solo depende de la formulación lingüística del contenido, sino también de su arquitectura informativa y de su adaptación a los patrones de lectura digital.

4.4. Explicitación pragmática y orientación al usuario

Una dimensión especialmente relevante del lenguaje claro en el discurso jurídico digital es la explicitación pragmática de la información. Mientras que el lenguaje jurídico tradicional tiende a formular las condiciones de manera abstracta o implícita, el enfoque orientado al usuario favorece la explicitación de las consecuencias prácticas de las cláusulas.

Esta estrategia se manifiesta en la clarificación de derechos y obligaciones, la reducción de ambigüedades interpretativas y la contextualización de la información en relación con la experiencia del usuario. En lugar de limitarse a describir disposiciones normativas, el texto incorpora elementos que facilitan su comprensión desde una perspectiva operativa.

Este enfoque es coherente con las teorías funcionalistas de la traducción, que subrayan la importancia de la función comunicativa del texto y del perfil del destinatario en la toma de decisiones traductológicas (Nord, 2009). En el caso de los contratos digitales B2C, el objetivo no es únicamente reproducir el contenido jurídico, sino garantizar que el usuario comprenda sus implicaciones prácticas. Explicitar las consecuencias prácticas reduce la distancia entre el lenguaje jurídico y la experiencia del destinatario, y refuerza la función comunicativa del texto.

4.5. Integración de estrategias y coherencia discursiva

La aplicación efectiva del lenguaje claro exige una visión global del texto, en la que cada decisión discursiva se evalúe en función de su impacto en la comprensión del conjunto. Esta perspectiva global se alinea con los principios de la norma ISO 24495-1, que concibe la claridad como el resultado de la interacción entre múltiples dimensiones del texto (ISO, 2023).

En contextos multilingües, esta integración adquiere una complejidad adicional. La traducción actúa como un espacio de reconfiguración discursiva donde deben equilibrarse la precisión jurídica, la adecuación cultural y la accesibilidad comunicativa. Así, la traducción jurídica se configura como una práctica de mediación que va más allá de la equivalencia lingüística, incorporando decisiones estratégicas orientadas a la eficacia comunicativa (Prieto Ramos, 2011). En consecuencia, el lenguaje claro no puede entenderse únicamente como una técnica de redacción, sino como una práctica discursiva compleja que requiere competencias específicas y una toma de decisiones estratégica orientada al destinatario. Esta integración confirma que el lenguaje claro constituye un principio organizador del texto.

5. El traductor como mediador comunicativo en entornos digitales

5.1. De la transferencia interlingüística a la mediación comunicativa

La comunicación jurídica en entornos digitales ha ampliado el papel del traductor, que deja de actuar únicamente como agente de transferencia interlingüística para asumir una función de mediación comunicativa. En los contratos digitales B2C, esta evolución resulta especialmente evidente, ya que el destinatario no es un especialista del derecho, sino un usuario que necesita comprender la información para tomar decisiones.

Desde una perspectiva funcionalista, la traducción jurídica debe garantizar que el texto de llegada cumpla eficazmente su función comunicativa en el contexto de recepción, atendiendo al propósito del texto y a las características del destinatario (Nord, 2009). En entornos digitales, esta exigencia se intensifica por las condiciones fragmentarias de lectura. Así, el traductor actúa como mediador comunicativo en decisiones relativas a la equivalencia lingüística, la organización de la información y la adecuación discursiva al usuario.

5.2. Traducción jurídica y orientación al usuario

La incorporación de los principios del lenguaje claro en la traducción jurídica refuerza esta perspectiva centrada en el destinatario. Como se ha señalado, la claridad no implica una simplificación reductiva del contenido, sino una adaptación estratégica que permita mantener la precisión conceptual al tiempo que se mejora la comprensibilidad (ISO, 2023; RAE y ASALE, 2024).

En este contexto, el traductor debe gestionar de manera consciente las tensiones entre fidelidad jurídica y accesibilidad comunicativa. Para ello requiere competencia lingüística, conocimiento jurídico y sensibilidad discursiva. Estas competencias le permiten identificar los elementos que dificultan la comprensión y aplicar estrategias de reformulación adecuadas. En esta línea, Fornet Fernández (2024) sostiene que la traducción jurídica contemporánea debe concebirse como una práctica comunicativa orientada al destinatario, en la que la claridad constituye un criterio de calidad compatible con el mantenimiento del rigor jurídico. Tal como señala Prieto Ramos (2011), el traductor jurídico actúa como mediador entre sistemas jurídicos y, al mismo tiempo, entre comunidades discursivas con expectativas comunicativas distintas. La orientación al usuario redefine los criterios de calidad de la traducción jurídica. Junto a la precisión terminológica y la coherencia interna, adquieren relevancia la claridad expositiva, la organización de la información y la adecuación pragmática. En consecuencia, la comprensibilidad pasa a constituir un componente esencial de la calidad traductora en contextos dirigidos a consumidores.

5.3. Convergencia con el diseño de la información y el *legal design*

La transformación del rol del traductor en entornos digitales se inscribe en un marco más amplio de convergencia entre la comunicación jurídica y disciplinas como el diseño de la información, la experiencia de usuario (UX) y el denominado *legal design*. Este último propone la aplicación de principios del pensamiento de diseño a la comunicación del derecho, con el objetivo de hacerla más accesible, comprensible y centrada en el usuario (Haapio y Hagan, 2016; The Impact Lawyers, 2022).

En el ámbito hispanico, esta perspectiva ha comenzado a consolidarse mediante propuestas que integran el diseño legal en la comunicación pública y administrativa. En este sentido, Martín-Sanromán et al. (2024) proponen una aproximación gradual al *legal design* basada en distintos niveles de integración del diseño en la elaboración de

documentos jurídicos, poniendo de relieve su potencial para mejorar la accesibilidad, la comprensión y la interacción de los usuarios con la información jurídica.

La traducción comparte objetivos con el *UX writing* en relación con la claridad, la concisión y la adecuación al contexto de uso. Esta convergencia convierte al traductor en un agente que participa también en la segmentación del contenido, la jerarquización de la información y el diseño de interfaces textuales más accesibles y eficaces.

5.4. Competencias emergentes del traductor en entornos digitales

La ampliación del rol del traductor como mediador comunicativo conlleva la necesidad de desarrollar competencias que van más allá de las tradicionalmente asociadas a la traducción jurídica. Entre ellas, destaca la competencia discursiva, entendida como la capacidad de analizar y producir textos en función de su contexto comunicativo y de las características del destinatario.

Asimismo, resulta fundamental la competencia en comunicación digital, que comprende los entornos de uso, los patrones de lectura en pantalla y los principios de diseño de la información para adaptar las decisiones traductológicas al contexto de interacción. Esta competencia exige equilibrar precisión jurídica y claridad comunicativa.

En conjunto, estas competencias confirman que la traducción jurídica en entornos digitales constituye una práctica comunicativa compleja que integra lenguaje, derecho y experiencia del usuario.

6. Implicaciones para la comunicación jurídica digital

6.1. Lenguaje claro como estrategia de comunicación institucional y corporativa

Desde una perspectiva institucional, el lenguaje claro constituye una estrategia de comunicación con implicaciones directas en la relación entre organizaciones y usuarios. En un entorno marcado por la sobreabundancia informativa y las crecientes exigencias de transparencia, contribuye a reforzar la credibilidad y la legitimidad de las empresas digitales. Esta perspectiva coincide con enfoques que conciben la traducción especializada como una práctica orientada a la eficacia comunicativa y a la adecuación al destinatario (Mayoral Asensio y Muñoz Martín, 1997), planteamiento desarrollado posteriormente por Hurtado Albir (2001), quien sitúa la finalidad comunicativa y las

necesidades del receptor entre los criterios fundamentales de la toma de decisiones traductoras. La utilización de un lenguaje claro y orientado al usuario refuerza la transparencia, la confianza y la legitimidad de las organizaciones en entornos digitales (Comisión Europea, 2023), consolidándose como un componente esencial de su responsabilidad comunicativa y de la calidad de la relación con los usuarios.

6.2. Impacto en la experiencia del usuario y en la toma de decisiones

La aplicación de estrategias de lenguaje claro en los textos jurídicos digitales influye directamente en la experiencia del usuario (*user experience*). En los contratos B2C, esta interacción tiene lugar en un momento decisivo, cuando el usuario debe aceptar o rechazar condiciones que afectan a sus derechos y obligaciones.

La mejora de la comprensibilidad del texto facilita la interpretación de la información relevante y reduce la carga cognitiva asociada a su procesamiento. Diversas guías de comunicación digital han subrayado la importancia de estructurar los contenidos de forma clara y orientada al usuario para favorecer la comprensión y la toma de decisiones informadas en entornos digitales (GOV.UK, 2014).

Las estrategias de lenguaje claro favorecen la navegabilidad y la localización de la información, reforzando la funcionalidad del texto como herramienta de consulta. En consecuencia, la calidad del discurso jurídico debe evaluarse no solo por su corrección formal, sino también por su impacto en la experiencia del usuario y su capacidad para facilitar decisiones informadas.

6.3. Cumplimiento normativo, accesibilidad y responsabilidad comunicativa

El desarrollo del lenguaje claro en la comunicación jurídica digital se inscribe en un marco normativo que reconoce de manera creciente la importancia de la accesibilidad y la transparencia en la información dirigida a los consumidores. En el ámbito europeo, instrumentos como la Directiva (UE) 2019/770 sobre contratos de suministro de contenidos y servicios digitales y la Directiva (UE) 2019/882 sobre accesibilidad establecen la necesidad de proporcionar información clara, comprensible y accesible en la prestación de servicios digitales.

Estas disposiciones han sido incorporadas al ordenamiento jurídico español mediante normas como el Real Decreto-ley 7/2021 y el Real Decreto 193/2023, que refuerzan el carácter vinculante de los principios de claridad y accesibilidad en la comunicación con los

consumidores. En este contexto, la claridad comunicativa constituye un elemento clave para garantizar el cumplimiento de los requisitos legales de transparencia.

No obstante, su relevancia trasciende el ámbito jurídico, ya que se vincula también con la responsabilidad comunicativa de las organizaciones. Esta responsabilidad implica reconocer que la presentación de la información influye directamente en la capacidad de los usuarios para comprenderla y utilizarla. En consecuencia, la adopción de estrategias de lenguaje claro no solo responde a una obligación legal, sino también a un compromiso ético con la accesibilidad y la equidad comunicativa (RAE y ASALE, 2024).

En entornos multilingües, la traducción desempeña un papel fundamental para garantizar estos principios en las diferentes versiones lingüísticas del texto. Así, la accesibilidad comunicativa se configura también como un criterio de calidad institucional.

6.4. Hacia un modelo integrado de comunicación jurídica digital

Las implicaciones analizadas apuntan hacia un modelo de comunicación jurídica digital que integra lenguaje claro, traducción especializada y diseño de la información. Este modelo se caracteriza por un enfoque centrado en el usuario, una atención a la experiencia de uso y una integración de dimensiones lingüísticas, discursivas y tecnológicas.

La implementación de este modelo requiere una colaboración interdisciplinar entre juristas, traductores, especialistas en comunicación y diseñadores de información, lo que refleja la complejidad creciente de la comunicación en entornos digitales. De este modo, el modelo propuesto no pretende ofrecer una solución cerrada, sino un marco interpretativo desde el que analizar cómo la comunicación jurídica digital puede integrar de forma coherente los principios del lenguaje claro, la traducción especializada y el diseño de la información.

7. Metodología

7.1. Diseño de la investigación

El presente estudio adopta un diseño cualitativo y exploratorio orientado a identificar e interpretar las estrategias discursivas de lenguaje claro presentes en las versiones españolas de contratos digitales B2C. La hipótesis de trabajo sostiene que estas aparecen de forma parcial, variable y no sistemática. Desde la perspectiva de la

traducción y la localización jurídica, entendidas como espacios de mediación discursiva en contextos multilingües, el análisis se centra en los mecanismos que construyen la claridad comunicativa, sin pretender medir empíricamente su eficacia en los usuarios.

La investigación parte de la hipótesis de que las versiones españolas de contratos digitales B2C incorporan estrategias de claridad que, de acuerdo con la literatura especializada, pueden mejorar la accesibilidad comunicativa sin comprometer la precisión jurídica. En consecuencia, el análisis identifica dichas estrategias y valora su coherencia con los principios del lenguaje claro, sin evaluar experimentalmente su comprensión por parte de los usuarios.

7.2. Corpus y criterios de selección

El corpus está integrado por doce cláusulas contractuales relevantes extraídas de las versiones españolas de contratos digitales B2C originalmente redactados en inglés y publicados por cinco plataformas internacionales de servicios audiovisuales y tecnológicos: Netflix, Spotify, HBO Max, Google Play y Apple Music. Las cláusulas proceden de términos de uso, políticas de privacidad y condiciones generales dirigidas a consumidores. Los textos se seleccionaron por su relevancia jurídica y discursiva y por su representatividad respecto de patrones frecuentes de comunicación contractual digital. También se tuvo en cuenta la presencia de mecanismos de reformulación vinculados al lenguaje claro.

El análisis se centra en las estrategias discursivas presentes en las versiones españolas, consideradas productos de traducción y localización jurídica. No evalúa la fidelidad respecto de los originales ingleses, sino la incorporación de mecanismos compatibles con los principios del lenguaje claro.

La selección del corpus se ha realizado mediante un muestreo intencional basado en los siguientes criterios:

- 1) Relevancia jurídica: inclusión de cláusulas que regulan aspectos fundamentales de la relación contractual, como condiciones de uso, limitaciones de responsabilidad, cancelación de servicios o tratamiento de datos;
- 2) Complejidad discursiva: presencia de estructuras sintácticas complejas, densidad terminológica y elementos potencialmente problemáticos desde la perspectiva de la comprensibilidad;

- 3) Frecuencia de uso: procedencia de plataformas digitales de amplia implantación, lo que garantiza la relevancia comunicativa de los textos analizados

Las unidades de análisis se definen a nivel de cláusula y de oración, lo que permite examinar tanto la organización global del contenido como los mecanismos lingüísticos específicos que intervienen en la construcción del significado.

7.3. Enfoque analítico

El análisis adopta un enfoque discursivo orientado a identificar y describir las estrategias de lenguaje claro presentes en el corpus. Para ello, se propone un marco analítico que integra las aportaciones de la norma ISO 24495-1 (ISO, 2023), de la *Guía panhispánica de lenguaje claro y accesible* (RAE y ASALE, 2024) y de la literatura especializada sobre lenguaje claro y discurso jurídico (Cunha Fanego y Escobar Álvarez, 2021). Este marco se articula en cuatro dimensiones analíticas:

- 1) Dimensión sintáctica: análisis de la complejidad oracional, la segmentación del discurso y el uso de estructuras activas frente a pasivas
- 2) Dimensión léxica: gestión de la terminología especializada, uso de tecnicismos y estrategias de reformulación léxica
- 3) Dimensión estructural: organización y jerarquización de la información, segmentación del contenido y disposición de los elementos discursivos
- 4) Dimensión pragmática: explicitación de la información relevante, clarificación de derechos y obligaciones y orientación al usuario

Este modelo permite abordar el lenguaje claro como un fenómeno multidimensional. La integración de estas cuatro dimensiones constituye el marco analítico sobre el que se articula la investigación y reúne aportaciones del lenguaje claro, la traducción especializada y la comunicación digital (véase tabla 1).

Dimensión	Indicadores analizados	Ejemplos de codificación
Sintáctica	Longitud de oración, subordinación, voz pasiva	Simplificación sintáctica
Léxica	Tecnicismos, latinismos, reformulación	Sustitución terminológica
Estructural	Jerarquía, segmentación, títulos	Reorganización
Pragmática	Explicitación, orientación al usuario	Aclaración de obligaciones

Tabla 1. Categorías de análisis y criterios de codificación

Para garantizar la consistencia del análisis, cada categoría se operacionalizó mediante indicadores textuales previamente definidos: reducción de la subordinación y preferencia por estructuras activas (dimensión sintáctica); sustitución o explicación contextual de tecnicismos (dimensión léxica); reorganización de la jerarquía de la información (dimensión estructural); e incorporación de información que facilitara la interpretación de las consecuencias prácticas para el usuario (dimensión pragmática).

7.4. Procedimiento de análisis

El procedimiento de análisis se ha desarrollado en tres fases. En una primera fase, se realizó una lectura exploratoria del corpus con el objetivo de identificar patrones recurrentes de complejidad discursiva y posibles dificultades de comprensión. Esta fase permitió delimitar las unidades de análisis y ajustar las categorías analíticas.

En una segunda fase, se llevó a cabo un análisis sistemático de las cláusulas seleccionadas, aplicando las dimensiones analíticas definidas previamente. En esta fase se identificaron y clasificaron las estrategias discursivas mediante codificación manual, agrupándolas según las dimensiones analíticas definidas previamente. Los ejemplos incluidos en el apartado de resultados proceden de las versiones oficiales en español de documentos contractuales publicados por plataformas digitales internacionales y se reproducen sin modificaciones sustanciales, al tratarse de productos de traducción y localización jurídica dirigidos a consumidores.

Cada cláusula fue analizada mediante una matriz de codificación elaborada específicamente para este estudio, que define para cada categoría su criterio operativo, los indicadores textuales de identificación y el tipo de evidencia observada. El análisis registró la presencia o ausencia de las cuatro categorías analíticas definidas (simplificación sintáctica, reformulación léxica, reorganización de la información y explicitación pragmática) y de los recursos discursivos empleados en cada caso. Esta codificación permitió garantizar la coherencia del análisis cualitativo y facilitar su replicabilidad en futuros estudios.

En la tercera fase, los resultados se interpretaron a la luz del marco teórico, relacionando las estrategias identificadas con los principios del lenguaje claro y valorando su contribución a la comprensibilidad en contextos digitales. La aplicación sistemática de este procedimiento garantizó la coherencia del análisis y facilitó la identificación de patrones discursivos recurrentes.

7.5. Alcance y limitaciones del estudio

El carácter cualitativo y exploratorio del estudio implica que sus resultados no son generalizables en términos estadísticos, sino que ofrecen una aproximación a las estrategias discursivas que pueden contribuir a la claridad de la comunicación jurídica digital. El análisis se centra en cláusulas concretas, lo que facilita la identificación de patrones discursivos recurrentes.

Por último, el estudio se basa en la interpretación del investigador, lo que introduce un componente subjetivo inherente a los enfoques cualitativos. Para mitigar este riesgo, el análisis se ha apoyado en un marco teórico explícito y en criterios analíticos sistematizados.

8. Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos a partir del análisis discursivo del corpus. La exposición sigue las cuatro dimensiones analíticas definidas en la metodología, lo que permite relacionar de manera sistemática las evidencias identificadas con el modelo analítico propuesto.

8.1. Patrones de complejidad discursiva en los contratos digitales

El análisis del corpus identifica la persistencia de patrones de complejidad discursiva característicos del lenguaje jurídico tradicional en los contratos digitales B2C, especialmente en tres planos: sintáctico, léxico y estructural. En la mayor parte del corpus, estas pautas se observan de forma recurrente, aunque con distinta intensidad según la plataforma y el tipo de cláusula.

En el plano sintáctico, el análisis identifica una elevada frecuencia de oraciones extensas con múltiples niveles de subordinación, que concentran en una única unidad discursiva una gran cantidad de información jurídica. Estas estructuras incluyen construcciones condicionales complejas y múltiples subordinaciones que concentran diversas condiciones jurídicas en una sola unidad discursiva, lo que dificulta su procesamiento inmediato por parte del usuario. Esta densidad incrementa la carga cognitiva necesaria para procesar el contenido.

En el nivel léxico, destaca la presencia de terminología especializada no mediada, así como el uso recurrente de fórmulas estereotipadas propias del discurso jurídico tradicional. Estos elementos, aunque funcionales desde el punto de vista de la precisión conceptual, generan barreras de comprensión cuando no van acompañados de estrategias de explicitación o reformulación.

Por último, en el plano estructural, se identifican configuraciones textuales caracterizadas por bloques extensos de información, con escasa jerarquización y limitada segmentación. Esta organización dificulta la localización de la información relevante y reduce la eficacia del texto como herramienta de consulta en entornos digitales.

En conjunto, estos resultados muestran que los principales obstáculos para la comprensión no constituyen fenómenos aislados, sino patrones discursivos que aparecen de forma recurrente en el corpus analizado. La coexistencia de complejidad sintáctica, densidad terminológica y escasa jerarquización de la información justifica la necesidad de incorporar estrategias de lenguaje claro orientadas a mejorar la accesibilidad comunicativa.

8.2. Estrategias de simplificación sintáctica y redistribución de la información

El análisis identifica estrategias de simplificación sintáctica orientadas a redistribuir la información en unidades discursivas más accesibles. Entre ellas destaca la segmentación de estructuras sintácticas complejas en secuencias más breves, que facilita la identificación de las relaciones lógicas entre los elementos del discurso y reduce la carga cognitiva del lector.

Asimismo, el análisis identifica reformulaciones sintácticas orientadas a reducir la complejidad estructural y favorecer una comprensión más inmediata del contenido contractual. Netflix, por ejemplo, utiliza formulaciones como «Podemos cancelar o restringir tu uso de nuestro servicio si infringes estos Términos de uso o si incurres en uso ilegal o fraudulento del servicio», donde la estructura lineal basada en sujeto explícito, verbo de acción y condición claramente delimitada facilita la identificación de las consecuencias jurídicas por parte del usuario. Esta estrategia reduce la densidad sintáctica del discurso jurídico tradicional sin comprometer la precisión del contenido.

No obstante, la simplificación sintáctica se aplica de forma desigual entre las plataformas y convive con estructuras altamente complejas. Esta coexistencia refleja la tensión entre la precisión jurídica y la comprensibilidad, aunque el corpus muestra una tendencia a

redistribuir la información mediante estructuras más lineales sin renunciar al rigor jurídico. Esta tendencia resulta coherente con los principios de comprensibilidad de la norma ISO 24495-1 y confirma que la simplificación sintáctica reorganiza la complejidad lingüística para facilitar el procesamiento de la información sin comprometer la precisión jurídica.

8.3. Reformulación léxica y estrategias de mediación terminológica

En el plano léxico, los resultados evidencian estrategias de mediación terminológica orientadas a facilitar la comprensión de conceptos jurídicos especializados. Estas estrategias consisten principalmente en la sustitución parcial de tecnicismos por expresiones más accesibles, la reformulación de determinados términos y la aproximación del discurso jurídico a patrones comunicativos dirigidos a usuarios no especializados. Spotify, por ejemplo, utiliza formulaciones como «Puede cancelar su Suscripción de pago en cualquier momento», que sustituyen estructuras jurídicas complejas asociadas al desistimiento o resolución contractual por expresiones breves, directas y de alta frecuencia léxica. Esta reformulación reduce la densidad terminológica y favorece una comprensión inmediata de la acción permitida al usuario.

Sin embargo, al igual que en el nivel sintáctico, la aplicación de estas estrategias no es sistemática. En numerosos casos, la terminología especializada se presenta sin mediación, lo que limita el impacto de las estrategias de claridad y evidencia la necesidad de una gestión más coherente del léxico jurídico.

En conjunto, el corpus refleja una incorporación parcial de estrategias de mediación terminológica. Aunque varias plataformas recurren a formulaciones léxicas más accesibles, la persistencia de tecnicismos no reformulados muestra que esta estrategia todavía se aplica de manera desigual.

Estos resultados corroboran los planteamientos de Cabré (2000, 2004), según los cuales la terminología especializada debe gestionarse estratégicamente en función del destinatario y del contexto comunicativo. La claridad léxica no supone eliminar el lenguaje especializado, sino adaptarlo funcionalmente para favorecer la accesibilidad sin comprometer la precisión conceptual.

8.4. Reorganización estructural y mejora de la navegabilidad

En el plano estructural, los resultados muestran que la organización de la información constituye un factor determinante para la comprensibilidad en entornos digitales. Las

estrategias identificadas facilitan la localización de la información relevante y mejoran la navegabilidad del texto.

Entre estas estrategias destaca la segmentación del contenido en unidades discursivas más pequeñas, así como la introducción de estructuras jerárquicas que permiten distinguir entre información principal y secundaria. Esta redistribución favorece una lectura no lineal adaptada a los patrones de consumo de información en entornos digitales. El corpus muestra una tendencia consistente a situar la información más relevante en posiciones iniciales e incorpora, además, encabezados temáticos y bloques informativos breves orientados a facilitar la navegación y la localización de contenidos relevantes. Google Play, por ejemplo, introduce cláusulas relativas a derechos del consumidor mediante formulaciones explícitas y claramente segmentadas, como «En los casos en que actúe como consumidor, usted tiene el derecho de desistir...». La priorización visual y temática de este tipo de información contribuye a reducir la carga cognitiva asociada a la lectura de textos jurídicos digitales.

No obstante, estas prácticas conviven con estructuras propias del discurso jurídico tradicional, lo que limita su eficacia y la homogeneidad comunicativa entre las plataformas analizadas. La reorganización estructural constituye una de las estrategias más visibles del corpus, especialmente en las cláusulas orientadas a informar sobre derechos y procedimientos.

La relevancia de esta estrategia confirma que la claridad en la comunicación jurídica digital depende no solo de las decisiones lingüísticas, sino también de la arquitectura de la información y de su adecuación a los patrones de lectura propios de los entornos digitales, en consonancia con los planteamientos del legal design y de la norma ISO 24495-1.

8.5. Explicitación pragmática y orientación al usuario

El análisis del corpus identifica la explicitación pragmática especialmente en aquellas cláusulas orientadas a clarificar procedimientos y consecuencias contractuales para el usuario. HBO Max, por ejemplo, utiliza formulaciones como «Puede cancelar su suscripción a HBO Max en cualquier momento» y «La cancelación entrará en vigencia al final del período de facturación vigente en ese momento». Estas estructuras priorizan la transparencia informativa y reducen la ambigüedad interpretativa mediante instrucciones directas y temporalmente precisas.

Las cláusulas analizadas incorporan elementos que facilitan la interpretación práctica de las condiciones contractuales. Esta orientación al usuario reduce la distancia entre el lenguaje jurídico y el contexto de uso, favoreciendo una comprensión más operativa del contenido. Sin embargo, al igual que en las dimensiones anteriores, la aplicación de esta estrategia es irregular. En muchos casos, las cláusulas mantienen un alto grado de abstracción, lo que dificulta la identificación de sus consecuencias prácticas por parte del usuario.

En consecuencia, la explicitación pragmática constituye una estrategia recurrente para facilitar la interpretación de las consecuencias contractuales, aunque su desarrollo varía entre los documentos analizados. Esta variabilidad confirma que la orientación al usuario aún no constituye un criterio plenamente consolidado en todas las versiones españolas del corpus.

Desde una perspectiva funcionalista, estos resultados ponen de manifiesto que la explicitación pragmática constituye una estrategia de mediación comunicativa mediante la cual la traducción contribuye a aproximar el contenido jurídico a las necesidades informativas del destinatario, reforzando así la función comunicativa del texto contractual.

8.6. Tendencias generales y articulación de estrategias

El análisis del corpus permite identificar una incorporación parcial y poco sistemática de estrategias de lenguaje claro en las versiones españolas de los contratos digitales B2C analizados. Los distintos mecanismos identificados (simplificación sintáctica, reformulación léxica, reorganización estructural y explicitación pragmática) suelen aparecer de forma aislada y escasamente coordinada.

Esta fragmentación limita el impacto global de las estrategias de claridad, ya que la mejora en un nivel del discurso puede verse neutralizada por la persistencia de dificultades en otros. Por tanto, los resultados refuerzan la idea de que el lenguaje claro debe abordarse como un conjunto coherente de decisiones discursivas, en línea con los principios de claridad, localizabilidad y usabilidad propuestos por la norma ISO 24495-1 (ISO, 2023) y con los planteamientos sobre accesibilidad discursiva desarrollados por Cunha Fanego y Escobar Álvarez (2021). El análisis pone también de relieve el papel de la traducción como espacio de intervención estratégica para articular de forma coherente los principios del lenguaje claro en la comunicación jurídica digital.

En conjunto, el análisis muestra que las estrategias de lenguaje claro aparecen de forma recurrente en las versiones españolas del corpus analizado, aunque su aplicación presenta distintos grados de sistematicidad según la plataforma y el tipo de cláusula. Las operaciones de simplificación sintáctica y reorganización de la información son las más frecuentes, mientras que la explicitación pragmática y determinadas estrategias de orientación al usuario muestran una implantación más desigual.

Desde una perspectiva comparativa, el análisis pone de manifiesto que las plataformas analizadas no incorporan los principios del lenguaje claro de forma uniforme, sino que priorizan estrategias diferentes. Mientras que Netflix presenta una organización especialmente lineal y una marcada tendencia a la simplificación sintáctica, Google Play destaca por una estructuración muy segmentada de la información. Spotify recurre con mayor frecuencia a la reformulación léxica y a la explicación contextual de términos especializados, mientras que HBO Max incorpora un mayor grado de explicitación pragmática mediante el desarrollo de consecuencias y aclaraciones dirigidas al usuario. Por su parte, Apple Music combina varias de estas estrategias, aunque mantiene una mayor densidad informativa y jurídica que el resto de los documentos analizados.

Las diferencias observadas entre plataformas no afectan al objetivo jurídico de los contratos, sino a las estrategias comunicativas empleadas para facilitar su comprensión. Esta variabilidad refuerza la idea de que el lenguaje claro no constituye un modelo único de redacción, sino un conjunto de principios que pueden materializarse mediante recursos discursivos diversos. En este sentido, las decisiones traductológicas y de localización adoptadas por cada plataforma reflejan distintas formas de equilibrar la precisión jurídica con la accesibilidad comunicativa, sin alterar la finalidad normativa de los textos.

Esta diversidad de estrategias permite interpretar los resultados más allá de la mera descripción del corpus. Estos resultados respaldan la literatura reciente sobre lenguaje claro y comunicación jurídica digital al mostrar que la accesibilidad depende no solo de la simplificación lingüística, sino también de decisiones discursivas relacionadas con la organización de la información, la explicitación pragmática y la orientación al usuario.

9. Conclusiones

Este estudio ha analizado la incorporación de estrategias discursivas compatibles con los principios del lenguaje claro en las versiones españolas de contratos digitales B2C originalmente redactados en inglés, situando este fenómeno en la intersección entre

comunicación institucional, traducción jurídica y análisis del discurso. El análisis cualitativo muestra que estos textos combinan rasgos del discurso jurídico tradicional con mecanismos de reformulación orientados a mejorar su accesibilidad comunicativa.

Los resultados respaldan la hipótesis planteada al identificar estrategias de lenguaje claro en las versiones españolas analizadas. Al mismo tiempo, el análisis confirma que dichas estrategias aparecen con distintos grados de sistematicidad según la plataforma y el tipo de cláusula. En consecuencia, el estudio no permite afirmar la existencia de un modelo homogéneo de comunicación clara, sino un proceso de incorporación progresiva de recursos orientados a mejorar la accesibilidad sin renunciar a la precisión jurídica.

En este marco, una de las principales aportaciones del trabajo consiste en replantear el papel del traductor jurídico como mediador comunicativo en entornos digitales. La traducción jurídica y la localización trascienden la transferencia interlingüística. Ambas constituyen espacios de mediación discursiva donde se equilibran la precisión jurídica, la adecuación cultural y la accesibilidad comunicativa. Este enfoque amplía las aproximaciones tradicionales al lenguaje claro, generalmente centradas en recomendaciones normativas o estilísticas, al proponer un modelo analítico integrado que articula los principios del lenguaje claro, la traducción jurídica y el análisis del discurso para el estudio de la comunicación jurídica digital.

Esta redefinición del rol del traductor se inscribe en una convergencia creciente entre traducción, comunicación y diseño de la información, y plantea la necesidad de incorporar nuevas competencias vinculadas a la experiencia de usuario y al contexto digital. El estudio refuerza la concepción del lenguaje claro como un paradigma comunicativo orientado a mejorar la accesibilidad, la transparencia y la eficacia del discurso jurídico digital. Desde una perspectiva aplicada, los resultados respaldan la integración de los principios del lenguaje claro en la redacción y traducción de textos jurídicos digitales. Asimismo, este modelo ofrece un marco transferible para futuras investigaciones sobre comunicación jurídica digital en contextos multilingües y para el análisis de otros géneros jurídicos dirigidos a destinatarios no especializados.

Por último, el carácter cualitativo y exploratorio del estudio limita la posibilidad de generalizar los resultados obtenidos. Futuras investigaciones podrían ampliar el corpus analizado, incorporar otros géneros de comunicación jurídica digital y desarrollar estudios empíricos de comprensión con usuarios que permitan evaluar el impacto efectivo de las estrategias identificadas sobre la accesibilidad comunicativa. Estas líneas de investigación

contribuirían a validar y desarrollar el modelo analítico propuesto, así como a profundizar en la relación entre lenguaje claro, traducción jurídica y comunicación digital.

En un ecosistema digital caracterizado por la internacionalización de los servicios y la creciente complejidad normativa, el modelo analítico propuesto ofrece un marco útil para comprender cómo integrar los principios del lenguaje claro sin comprometer la precisión jurídica. Desde esta perspectiva, la traducción jurídica se consolida como una práctica de mediación comunicativa al servicio de una comunicación más accesible, transparente y eficaz.

Bibliografía

Barrio-Cantalejo, I. M., Simón-Lorda, P., Melguizo, M., Escalona, I., Marijuán, M. I., y Hernando, P. (2008). Validación de una escala de evaluación de la legibilidad de documentos escritos en salud: INFLESH. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 31(2), 135–152. <https://doi.org/10.4321/S1137-66272008000300004>

Borja Albi, A. (2007). *Estrategias, materiales y recursos para la traducción jurídica inglés-español*. Castelló de la Plana: Universitat Jaume I.

Cabré, M. T. (2000). *La terminología: Representación y comunicación. Elementos para una teoría de base comunicativa y otros artículos*. Barcelona: Institut Universitari de Lingüística Aplicada, Universitat Pompeu Fabra.

Cabré, M. T. (2004). La terminología en la traducción especializada. En G. Hansen, K. Malmkjær y D. Gile (Eds.), *Claims, Changes and Challenges in Translation Studies* (pp. 89–101). Amsterdam: John Benjamins.

Comisión Europea. (2023). *Clear writing for Europe*. Publications Office of the European Union.

Cunha Fanego, I., y Escobar Álvarez, M. A. (2021). Lenguaje claro y discurso jurídico: hacia una comunicación más accesible. *Revista de Llengua i Dret*, 75, 1–20.

Directiva (UE) 2019/770 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales.

Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios.

Forment Fernández, M. (Coord.). (2024). *Comunicación clara: Un campo emergente en investigación y transferencia en el mundo hispánico*. Archiletras Científica: Revista de Investigación de Lengua y Letras, 12.

Gobierno de Canadá. (2020). *Guidelines for plain language*. Government of Canada.

Gobierno de España. (2023). *Guía de comunicación clara de la Administración General del Estado*. Madrid: Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

GOV.UK. (2014). *Content design: writing for GOV.UK*. Government Digital Service. <https://www.gov.uk/guidance/content-design>

Haapio, H., y Hagan, M. (2016). Design patterns for contracts. In *Legal Design Summit Papers* (pp. 38–45).

ISO. (2023). *ISO 24495-1:2023 Plain language — Part 1: Governing principles and guidelines*. International Organization for Standardization. <https://www.iso.org/standard/78907.html>

Kimble, J. (2012). *Writing for dollars, writing to please: The case for plain language in business, government, and law* (2nd ed.). Durham, NC: Carolina Academic Press.

Mayoral Asensio, R., y Muñoz Martín, R. (1997). Estrategias comunicativas en la traducción intercultural. En P. Fernández Nistal y J. M. Bravo Gozalo (Eds.), *Aproximaciones a los estudios de traducción* (pp. 143–192). Valladolid: Servicio de Apoyo a la Enseñanza.

Martín-Sanromán, J. R., Gutiérrez, M. R., & Suárez-Carballo, F. (2024). La escalera del diseño legal: un enfoque para integrar el uso del diseño en las Administraciones públicas. *Revista de Llengua i Dret, Journal of Language and Law*, 82, 58–83.

Montolío, E. (2013). *Hacia una comunicación clara: la redacción de textos administrativos para el ciudadano*. Barcelona: Ariel.

Montolío, E. y Tascón, M. (2020). *El derecho a entender: la comunicación clara, la mejor defensa de la ciudadanía*. Madrid: Prodigioso Volcán.

Morillas Jarillo, M. J. (2025). *La contratación por los menores de edad y los necesarios mecanismos de protección*. En B. Subiela Hernández y R. Vizcaíno-Laorga (Eds.), *Menores de edad y contratos en internet: juegos online y redes sociales. Una visión desde el derecho a entender y la comunicación clara* (pp. 89–140). Fragua.

Nord, C. (2009). *Text analysis in translation: Theory, methodology, and didactic application of a model for translation-oriented text analysis* (2nd ed.). Amsterdam: Rodopi.

Pedrero-Esteban, L. M., Pascual-Almenara, A., y Martín-Sanromán, J. R. (2025). Accesibilidad digital y lenguaje claro: análisis de las WCAG desde una perspectiva comunicativa. *grafica*, 13(25), 101–118. <https://doi.org/10.5565/rev/grafica.441>

Prieto Ramos, F. (2011). Developing legal translation competence: An integrative process-oriented approach. *Comparative Legilinguistics*, 5, 7–21. <https://pressto.amu.edu.pl/index.php/cl/article/view/2596>

RAE y ASALE. (2024). *Guía panhispánica de lenguaje claro y accesible*. Madrid: Real Academia Española.

Real Decreto-ley 7/2021, de 27 de abril, de transposición de directivas de la Unión Europea en materias de competencia, prevención del blanqueo de capitales, entidades de crédito, telecomunicaciones, medidas tributarias, prevención y reparación de daños medioambientales, desplazamiento de trabajadores en la prestación de servicios transnacionales y defensa de los consumidores.

Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de bienes y servicios a disposición del público.

Redish, J. (2000). What is information design? *Technical Communication*, 47(2), 163–166.

Schrivver, K. A. (1997). *Dynamics in document design: Creating texts for readers*. New York: Wiley.

The Impact Lawyers. (2022). *Legal design: A new paradigm for making law accessible*. The Impact Lawyers.

UNE. (2024). *UNE-ISO 24495-1:2024 Lenguaje claro. Parte 1: Principios rectores y directrices*. Asociación Española de Normalización.