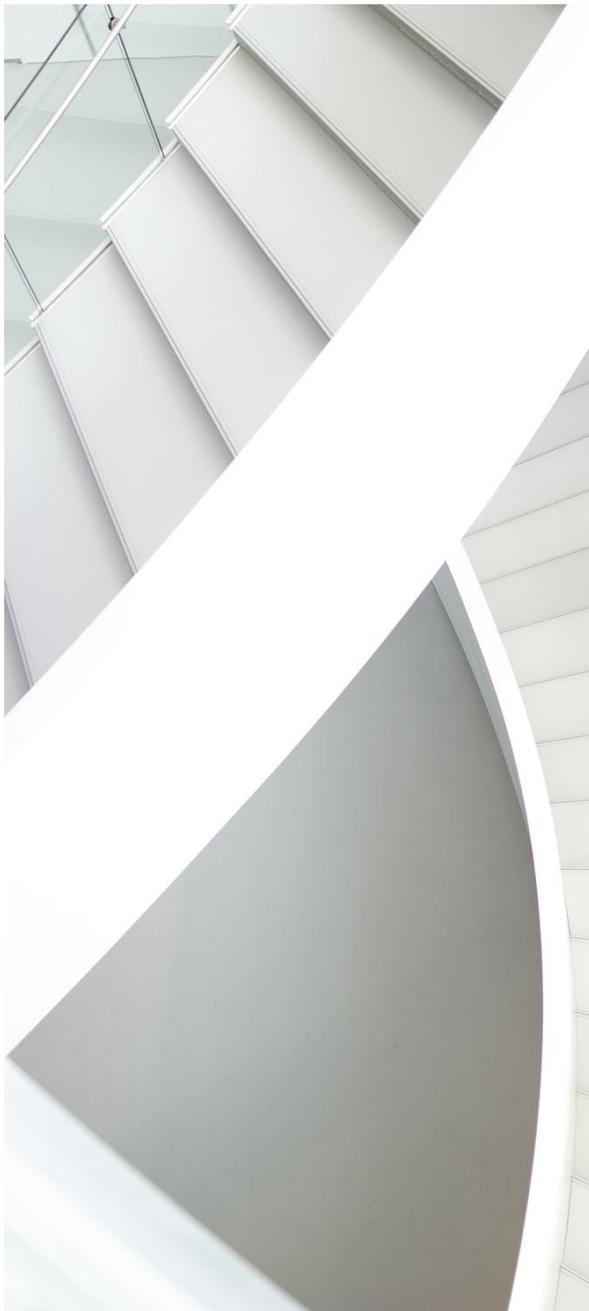


Nuevo régimen de garantías en el suministro de contenidos y servicios digitales a consumidores

Legal Flash de Derecho de consumo

15 de junio de 2021



El [Real Decreto 7/2021](#), de 27 de abril de 2021, ha transpuesto dos directivas de la Unión Europea en materia de contratación con consumidores: (i) la Directiva (UE) 2019/770, relativa a determinados aspectos de los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales; y (ii) la Directiva (UE) 2019/771, relativa a determinados aspectos de los contratos de compraventa de bienes.

Ambas regulaciones comparten algunas previsiones y persiguen objetivos comunes: armonizar determinados aspectos relativos a los contratos de compraventa de bienes y de suministro de contenidos o servicios digitales suscritos con consumidores, con el fin de lograr un auténtico mercado único digital, reforzar la seguridad jurídica y reducir los costes de este tipo de transacciones.

La trasposición de las dos Directivas al derecho español supone la introducción de modificaciones relevantes en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (TRLGDCU).

En este legal flash destacamos las modificaciones más relevantes de esta reforma del TRLGDCU y su impacto en la contratación con consumidores., especialmente en relación con: (i) los contratos de compraventa de bienes con elementos digitales y (ii) los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales.



Principales modificaciones de la legislación de consumidores: nuevo régimen de los contratos de compraventa de bienes con elementos digitales y de los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales en la contratación con consumidores

De forma complementaria a nuestro [legal-flash](#) anterior, en el que recopilamos las novedades generales introducidas por el Real Decreto-ley 7/2021 en el régimen de las compraventas de bienes físicos realizadas por consumidores, en los siguientes apartados abordamos resumidamente las novedades específicas introducidas en la reforma del TRLGDCU sobre los contratos de compraventa de bienes con elementos digitales y a los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales:

➤ **Ampliación del ámbito de aplicación del régimen de garantías y servicios posventa: los contratos de compraventa de bienes con elementos digitales y los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales suscritos con consumidores**

Hasta la reforma operada por el Real Decreto-ley 7/2021, el TRLGDCU establecía un régimen de garantías y servicios posventa que era únicamente aplicable a los contratos suscritos entre empresarios y consumidores para la compraventa de bienes físicos. La reforma amplía el ámbito de aplicación de ese régimen y lo extiende también por primera vez: (i) a los **contratos de compraventa de bienes con elementos digitales**; y (ii) a los **contratos de suministro de contenidos y servicios digitales**.

- (i) Los **bienes con elementos digitales** son objetos muebles tangibles que incorporan contenidos o servicios digitales, o que están interconectados con esos contenidos y servicios digitales de tal modo que su ausencia impediría que esos bienes desempeñasen su función.
- (ii) Por su parte, los **contratos de suministro de contenidos y servicios digitales** son aquellos en los que el empresario suministra contenidos o servicios digitales al consumidor y el consumidor paga un precio o facilita datos personales como contraprestación.

➤ **Nuevo régimen de contratación con consumidores para la entrega de bienes con elementos digitales y para el suministro de contenidos o servicios digitales que no se presten en soporte material**

La reforma del Real Decreto-ley 7/2021 establece un régimen jurídico aplicable a la entrega de bienes con elementos digitales y al suministro de los contenidos o servicios digitales que se realicen con consumidores.



En este contexto, se establece que los **bienes con elementos digitales** serán entregados mediante la transmisión de su posesión material o control al consumidor, sin ninguna demora indebida y en un plazo máximo de 30 días naturales a partir de la celebración del contrato. Por su parte, **los contenidos o servicios digitales** deberán ser suministrados sin demora indebida tras la celebración del contrato.

El nuevo redactado del TRLGDCU establece, además, que la obligación de suministro por parte del empresario se entenderá cumplida cuando:

- (i) El contenido digital o cualquier medio adecuado para acceder o descargar el contenido digital sea puesto a disposición del consumidor, o sea accesible para él o para la instalación física o virtual elegida por el consumidor para ese fin.
- (ii) El servicio digital sea accesible para el consumidor o para la instalación física o virtual elegida por el consumidor a tal fin.

La carga de la prueba sobre el cumplimiento de estas obligaciones recaerá sobre el empresario.

> **Incumplimiento de la obligación de entrega de bienes con elementos digitales o de suministro de contenidos o servicios digitales realizadas a consumidores**

En el supuesto de que **el empresario no cumpla con su obligación de entrega**, el consumidor podrá emplazarlo para que cumpla en un plazo adicional adecuado a las circunstancias que en cada caso correspondan.

Por su parte, si **el empresario no cumple con su obligación de suministro**, el consumidor podrá solicitar que le sean suministrados los contenidos o servicios digitales sin demora indebida o en un período de tiempo adicional acordado expresamente por las partes.

Si el incumplimiento de la entrega o suministro persiste por parte del empresario, el consumidor tendrá derecho a resolver el contrato.

Sin perjuicio de lo anterior, el consumidor tendrá derecho a resolver directamente el contrato de **compraventa de bienes con elementos digitales o de suministro de contenidos y servicios digitales** cuando:

- (i) El empresario haya rechazado entregar los bienes con elementos digitales o haya declarado, o así se desprenda claramente de las circunstancias, que no suministrará al consumidor los contenidos o servicios digitales.



- (ii) Las partes hayan acordado, o así se desprenda claramente de las circunstancias, que para el consumidor es esencial que la entrega de bienes con elementos digitales o el suministro se produzca antes de una fecha determinada.

Requisitos subjetivos de conformidad

Como decíamos, la reforma del TRLGDCU extiende el régimen de garantías que hasta ahora solo se configuraba en favor del consumidor en las compraventas de bienes físicos. El sistema de garantías que se conceden al consumidor opera cuando el objeto entregado o suministrado al consumidor no es conforme con el contrato. En este sentido, para ser conformes con el contrato desde una perspectiva subjetiva, los bienes con elementos digitales y los contenidos o servicios digitales deberán:

- **Ajustarse a la descripción**, tipo de bien, cantidad y calidad y poseer la funcionalidad, compatibilidad, interoperabilidad y **demás características que se establezcan en el contrato**.
- **Ser aptos para los fines específicos** para los que el consumidor los necesite y que haya puesto en conocimiento del empresario, siempre que el empresario los haya aceptado antes de la contratación.
- **Ser entregados o suministrados junto con todos los accesorios e instrucciones**, también en materia de instalación o integración y asistencia al consumidor, según disponga el contrato.
- **Ser suministrados con actualizaciones**, en el caso de los bienes con elementos digitales, **o ser actualizados**, en el caso de contenidos o servicios digitales, según lo establecido en el contrato.

Requisitos objetivos para la conformidad

Para ser conformes con el contrato desde una perspectiva objetiva, los bienes con elementos digitales y los contenidos o servicios digitales deberán, además:

- **Ser aptos para los fines a los que normalmente se destinen** los bienes con elementos digitales y los contenidos o servicios digitales del mismo tipo, teniendo en cuenta las normas técnicas o los códigos de conducta de la industria del sector.
- **Poseer la calidad y corresponder con la descripción de la muestra o modelo** del bien o ser conformes con la **versión de prueba o vista previa** del contenido o servicio digital que el empresario haya puesto a disposición del consumidor antes de la celebración del contrato.



CUATRECASAS

- Entregarse o suministrarse junto con **los accesorios y, en particular, el embalaje y las instrucciones** que el consumidor pueda razonablemente esperar recibir.
- Presentar la **cantidad y poseer las cualidades y características, en particular respecto de la durabilidad del bien, la accesibilidad y continuidad del contenido o servicio digital** y la funcionalidad, compatibilidad y seguridad que presentan normalmente los bienes con elementos digitales, contenidos o servicios digitales del mismo tipo y que el consumidor pueda razonablemente esperar.
- **Suministrar los contenidos o servicios digitales de conformidad con la versión disponible más actualizada en el momento de la celebración del contrato**, salvo pacto en contrario.

Adicionalmente, en el caso de contratos de compraventa de bienes con elementos digitales o de suministro de contenidos o servicios digitales, **el empresario deberá comunicar y suministrar al consumidor o usuario las actualizaciones**, incluidas las relativas a la seguridad, **que sean necesarias para mantener la conformidad** durante los siguientes períodos:

- En el caso de que se trate de un suministro instantáneo, el plazo razonable para el consumidor o usuario, atendiendo al tipo y la finalidad de los bienes con elementos digitales o de los contenidos o servicios digitales, y teniendo en cuenta las circunstancias y la naturaleza del contrato.
- En el supuesto de que sea un suministro continuado, el plazo que establezca el contrato de suministro
- Cuando el contrato de compraventa de bienes con elementos digitales prevea un plazo de suministro continuo igual o inferior a tres años, un plazo de tres años a partir del momento de la entrega del bien con elemento digitales.

En este sentido, **si el consumidor no instala las actualizaciones** en un plazo razonable, **el empresario no será responsable** de ninguna falta de conformidad causada únicamente por la ausencia de la correspondiente actualización, siempre que **se cumplan las siguientes condiciones**:

- Que el consumidor haya recibido información acerca de la disponibilidad de la actualización y de las consecuencias de su no instalación; y
- Que la no instalación de la actualización o la instalación incorrecta por parte del consumidor o usuario no se deba a deficiencias en las instrucciones facilitadas por el empresario.



Finalmente, **no existirá responsabilidad** del empresario por falta de conformidad cuando, en el momento de la celebración del contrato, **se informe específicamente al consumidor** de que una determinada característica de los bienes con elementos digitales o de los contenidos o servicios digitales se desvía de los requisitos objetivos de conformidad y el consumidor ha aceptado de forma expresa y por separado dicha divergencia.

> **Los nuevos remedios disponibles para los consumidores en caso de falta de conformidad de los contratos de servicios y contenidos digitales**

La reforma extiende el régimen de garantía legal de la que disponen los consumidores en caso de falta de conformidad del objeto del contrato, hasta ahora solo disponibles en las compraventas de bienes físicos, a los contratos de servicios y contenidos digitales suscritos con consumidores. Aunque el listado de remedios que conforman la garantía legal (los remedios de puesta en conformidad y la reducción del precio o la resolución del contrato) son los mismos que ya existían para la compraventa de bienes físicos, **la nueva regulación del TRLGDCU amplía los supuestos en los que el consumidor**, ante la falta de conformidad del objeto del contrato y al margen de los remedios de reparación y sustitución podrá exigir directamente la reducción proporcionada del precio o la resolución del contrato.

En concreto, aunque se mantiene la previsión general de que el consumidor no podrá optar por la resolución del contrato cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia, la reforma del TRLGDCU añade una excepción a esa norma general: en los supuestos en que el consumidor **haya facilitado datos personales** como contraprestación del contrato, el consumidor **podrá exigir su resolución**, y ello aunque la falta de conformidad sea de escasa importancia.

Además, la reforma del TRLGDCU configura **nuevas obligaciones para empresarios y consumidores en caso de resolución** de los contratos de compraventa de bienes con elementos digitales y de suministro de contenidos o servicios digitales.

Por un lado, **el empresario deberá, entre otras:**

- (i) El empresario debe reembolsar al consumidor todos los importes pagados con arreglo al contrato, salvo que los contenidos o servicios digitales hayan sido conformes durante un período de tiempo anterior a la resolución del contrato. En ese caso, el empresario reembolsará al consumidor únicamente la parte proporcional del precio pagado, correspondiente al período de tiempo durante el cual los contenidos o servicios digitales no fuesen conformes.
- (ii) El empresario deberá cumplir con las obligaciones aplicables en materia de protección de datos personales del consumidor o usuario, en virtud del [Reglamento \(UE\) 2016/679 General de Protección de Datos](#), así como de la [Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales](#).



- (iii) El empresario deberá abstenerse de utilizar cualquier contenido, distinto de los datos personales, proporcionado o creado por el consumidor o usuario al utilizar los contenidos o servicios digitales suministrados por el empresario, excepto cuando dicho contenido cumpla alguna de las siguientes condiciones:
- No tenga ninguna utilidad fuera del contexto de los contenidos o servicios digitales suministrados por el empresario;
 - Esté exclusivamente relacionado con la actividad del consumidor durante el uso de los contenidos o servicios digitales suministrados por el empresario;
 - Haya sido agregado con otros datos por el empresario y no pueda desagregarse o solo pueda desagregarse realizando esfuerzos desproporcionados, o
 - Haya sido generado conjuntamente por el consumidor y otras personas, y otros consumidores puedan continuar haciendo uso del contenido.
- (iv) Además, el empresario deberá poner a disposición del consumidor, a petición de este, cualquier contenido distinto de los datos personales que el consumidor o usuario haya proporcionado o creado al utilizar los contenidos o servicios digitales suministrados por el empresario, salvo en los supuestos contemplados en las tres condiciones anterior.

Por otro lado, **el consumidor o usuario deberá, entre otras obligaciones, de:**

- (i) Abstenerse, tras la resolución del contrato, de utilizar los contenidos o servicios digitales y de ponerlos a disposición de terceros. En este sentido, el empresario podrá impedir este uso, haciendo que dichos contenidos o servicios digitales no sean accesibles al consumidor o inhabilitando la cuenta del usuario.
- (ii) Devolver, a solicitud y a expensas del empresario, el soporte material sin demora indebida, cuando los contenidos digitales se hayan suministrado en un dicho soporte material.

Asimismo, **el consumidor o usuario tendrá derecho a:**

- (i) Que no se le reclame ningún pago por cualquier uso realizado de los contenidos o servicios digitales durante el período previo a la resolución del contrato, durante el cual los contenidos o servicios digitales no hayan sido conformes.
- (ii) Recuperar los contenidos digitales que haya creado al utilizar los contenidos o servicios digitales sin cargo alguno, sin impedimentos por parte del empresario, en un plazo razonable y en un formato utilizado habitualmente y legible electrónicamente.



- (iii) Resolver el contrato si su modificación afecta negativamente a su acceso a los contenidos o servicios digitales o a su uso, salvo si dicho efecto negativo es de menor importancia, sin cargo alguno en un plazo de treinta días naturales a partir de la recepción de la información o a partir del momento en que el empresario modifique los contenidos o servicios digitales, si ello ocurriera de forma posterior.

> **Se añade un nuevo Capítulo en el TRLGDCU sobre la modificación de los contenidos o servicios digitales y la resolución del contrato por modificación de los contenidos o servicios digitales**

La reforma incorpora novedades importantes en relación con la modificación de los contenidos o de los servicios digitales. En particular, la nueva regulación del TRLGDCU introduce la **facultad del empresario de modificar los contenidos o servicios digitales** más allá de lo necesario con el fin de mantener su conformidad, siempre que el contrato establezca que el suministro de los contenidos o servicios digitales, o el acceso a estos, se haya de garantizar durante un periodo de tiempo. Para ello, deben cumplirse, de forma cumulativa, los siguientes requisitos:

- (i) El contrato debe permitir esa modificación y proporcionar una razón válida.
- (ii) La modificación debe realizarse sin costes adicionales para el consumidor.
- (iii) El consumidor debe ser informado de forma clara y comprensible acerca de la modificación.
- (iv) En caso de que el consumidor tenga derecho a resolver el contrato, debe informarse al consumidor, con una antelación razonable y en un soporte duradero, de las características y el momento de la modificación y de su derecho a resolver el contrato, o sobre la posibilidad de mantener los contenidos o servicios digitales sin tal modificación.

Por su parte, el consumidor tendrá derecho a resolver el contrato si la modificación afecta negativamente a su acceso a los contenidos o servicios digitales o a su uso, salvo si ese efecto negativo es de menor importancia.

> **Nuevos plazos aplicables a los contratos de compraventa de bienes con elementos digitales y a los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales: plazos más amplios en beneficio de los consumidores**

Con la nueva regulación, el TRLGDCU introduce distintos plazos aplicables al régimen de garantía de los contratos de compraventa de bienes con elementos digitales y a los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales. En la siguiente tabla comparativa damos cuenta de los plazos aplicables más relevantes:



Tipo	Plazo
Plazo de garantía legal.	<p><u>Si se trata de un contrato de suministro en un acto único o en actos individuales</u>, 2 años desde el suministro.</p> <p><u>Si se trata de un contrato de suministro continuo</u>, todo el plazo que dure el suministro.</p> <p><u>Si se trata de un contrato de compraventa de bienes con elementos digitales</u> (con un suministro continuo inferior a tres años), 3 años desde la entrega del bien.</p>
Plazo de presunción de pre-existencia de la falta de conformidad, salvo prueba en contrario del empresario.	<p><u>Si se trata de un contrato de suministro en un acto único o en actos individuales</u>, 1 años desde el suministro.</p> <p><u>Si se trata de un contrato de suministro continuo</u>, todo el plazo que dure el suministro.</p> <p><u>Si se trata de un contrato de compraventa de bienes con elementos digitales</u> (con un suministro continuo inferior a tres años), 3 años desde la entrega del bien.</p>
Plazo de prescripción legal para ejercitar acciones relativas a la falta de conformidad de bienes con elementos digitales y de servicios o contenidos digitales.	<p>5 años desde la manifestación de la falta de conformidad.</p>

> Entrada en vigor

La reforma del TRLGDCU entrará en vigor el 1 de enero de 2022. Los artículos 126 y 126 bis, sobre el régimen de modificación de los contenidos o servicios digitales y sobre la resolución del contrato por modificaciones de los contenidos y servicios digitales, se aplicarán únicamente a los contratos celebrados a partir de esa fecha.

¿Y ahora, qué? Próximos pasos

- > Si desea más información a la contenida en el documento respecto al nuevo régimen de contenidos y servicios digitales del TRLGDCU y su impacto en las relaciones con consumidores puede dirigirse a su contacto habitual en Cuatrecasas.



- > El cumplimiento normativo en materia de contratación con consumidores es una cuestión esencial en el día a día de las empresas, especialmente en aquellas que comercializan productos o servicios digitales dedicados a los consumidores. Por ello, el conocimiento de las novedades legislativas y su adaptación en las relaciones con los consumidores supondrá ventajas competitivas estratégicas en el mercado.
- > La reforma del TRLGDCU introduce muchas cuestiones adicionales a las resumidas en este documento, y plantea incógnitas que será necesario resolver de forma efectiva para evitar o mitigar riesgos futuros en la contratación con consumidores. Ello es así particularmente en aquellas cuestiones referidas a la entrada en vigor de la reforma y su posible afectación a los contratos celebrados con consumidores antes del 1 de enero de 2022.
- > Nuestro equipo de abogados especializado en cuestiones de consumo y nuevas tecnologías asesora a sus clientes para garantizar el pleno entendimiento de las actualizaciones y su afectación en las relaciones con consumidores, para adaptar los términos y condiciones en las contrataciones habituales que realizan con consumidores, y para evitar posibles sanciones derivadas del incumplimiento del régimen legal aplicable
- > Acompañamos a nuestros clientes en todas las fases de la contratación con consumidores en su vertiente jurídica, ayudándoles a diseñar, adaptar e integrar las condiciones y los términos contractuales más adecuados a sus intereses conforme a la normativa, incluyendo una adecuada planificación y formación frente a posibles riesgos e incumplimientos.

Contactos



Albert Agustinoy Guilayn

Socio

albert.agustinoy@cuatrecasas.com



Pablo Ramírez Silva

Asociado Sénior

pablo.ramirez@cuatrecasas.com



©2021 CUATRECASAS

Todos los derechos reservados.

Este documento es una recopilación de información jurídica elaborado por Cuatrecasas. La información o comentarios que se incluyen en el mismo no constituyen asesoramiento jurídico alguno.

Los derechos de propiedad intelectual sobre este documento son titularidad de Cuatrecasas. Queda prohibida la reproducción en cualquier medio, la distribución, la cesión y cualquier otro tipo de utilización de este documento, ya sea en su totalidad, ya sea en forma extractada, sin la previa autorización de Cuatrecasas

