

Contratos de suministro de contenidos digitales y servicios digitales

El 28 de abril se publicó el Real Decreto-Ley 7/2021 de 27 de abril de trasposición de la Directiva (UE) 2019/770 relativa a determinados aspectos de los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales

¿CUÁL ES EL OBJETIVO DE ESTA DIRECTIVA?

- La Directiva establece las normas relativas a los contratos de suministro de contenidos o servicios digitales, en particular:
 - normas sobre conformidad con el contrato, y
 - medidas correctoras en caso de falta de conformidad o de incumplimiento en el suministro de los contenidos o servicios digitales.
- Los contenidos digitales incluyen los programas informáticos y aplicaciones móviles, así como los archivos de vídeo y audio en formato digital.
- Los servicios digitales incluyen, por ejemplo, servicios de computación en nube y redes sociales.
- La Directiva forma parte de la Estrategia para el Mercado Único Digital de Europa.

Ámbito de aplicación

La Directiva es aplicable a todo contrato en virtud del cual un empresario suministra o se compromete a suministrar contenidos o servicios digitales al consumidor y esta paga o se compromete a pagar un precio. También es aplicable cuando el consumidor no paga un precio, pero facilita o se compromete a facilitar datos personales al empresario, salvo que los datos personales facilitados solo se procesen con el fin de suministrar los contenidos o servicios digitales o para que el empresario cumpla los requisitos legales.

Entre las excepciones se incluyen los contratos relacionados con:

- bienes con elementos digitales acceso a internet
- mensajería de texto (como los SMS), con la salvedad de las comunicaciones interpersonales independientes de la numeración:

Contratos de suministro de contenidos digitales y servicios digitales

- asistencia sanitaria
- servicios de juego
- servicios financieros
- programas (*software*) ofrecidos bajo una licencia gratuita o de código abierto [cuando no se pague ningún precio y los datos facilitados por el consumidor solo se usan para mejorar el programa (*software*) concreto.
- contenidos digitales que forman parte de una actuación o acontecimiento, como una proyección cinematográfica digital
- contenidos digitales suministrados por organismos del sector público de conformidad con la Directiva 2003/98/CE.

Conformidad

Por lo general, los contenidos o servicios digitales deben:

- adecuarse a la descripción, cantidad y calidad, y contar con otras características como funcionalidad, compatibilidad e interoperabilidad, según disponga el contrato
- ser aptos para los fines acordados en el marco del proceso contractual
- suministrarse junto con todos los accesorios, las instrucciones y la asistencia según disponga el contrato
- actualizarse según disponga el contrato
- ser aptos para los fines a los que normalmente se destinan contenidos o servicios digitales del mismo tipo
-

Contratos de suministro de contenidos digitales y servicios digitales

- contar con las características de calidad y funcionamiento (en particular la funcionalidad, compatibilidad, accesibilidad, continuidad y seguridad), que el consumidor podría razonablemente esperar
- suministrarse con cualesquiera accesorios e instrucciones que el consumidor pueda razonablemente esperar recibir
- ser conformes con toda versión de prueba o vista previa puesta a disposición antes de la celebración del contrato

Los empresarios velarán por que se comuniquen y suministren al consumidor las actualizaciones, incluidas las actualizaciones de seguridad, necesarias para mantener la conformidad de los contenidos o servicios digitales. La Directiva también contiene más normas detalladas sobre la obligación de proporcionar actualizaciones.

Responsabilidad del empresario

- El empresario es responsable de:
 - cualquier **incumplimiento en el suministro** de los contenidos o servicios digitales;
 - cualquier **falta de conformidad** de los contenidos o servicios digitales que exista en el momento del suministro y que se manifieste en un plazo mínimo de dos años. En caso de que la falta de conformidad se ponga de manifiesto durante el primer año, el consumidor no tendrá que demostrar que esta existió en el momento del suministro.
- Cuando el suministro de los contenidos o servicios digitales sea continuo, el empresario es responsable de cualquier falta de conformidad que se produzca y se manifieste a lo largo del período de suministro.

Medidas correctoras

- Cuando el empresario **no haya cumplido el suministro** de los contenidos o servicios digitales sin demora indebida o dentro de un plazo acordado, tras un recordatorio, el consumidor tiene derecho a rescindir el contrato.

Contratos de suministro de contenidos digitales y servicios digitales

- En caso de **falta de conformidad**, el consumidor tiene derecho a exigir que los contenidos o servicios digitales sean puestos en conformidad (salvo que sea imposible o suponga costes desproporcionados para el empresario). Si el empresario no cumple esto, el consumidor tiene derecho a percibir una reducción proporcionada del precio o a rescindir el contrato.
- En el momento de la rescisión del contrato, el empresario debe **reembolsar íntegramente** al consumidor, salvo en los periodos en que los contenidos o servicios digitales de suministro continuo estuvieran en conformidad.

Obligaciones y derechos en caso de rescisión del contrato

- Una vez se rescinda el contrato, los empresarios deben cumplir con las obligaciones sobre datos personales del Reglamento Reglamento General de Protección de Datos. En determinadas condiciones, los empresarios deben:
 - abstenerse también de utilizar los contenidos que no sean datos personales y que hayan sido facilitados o creados por el consumidor al utilizar los contenidos o servicios digitales;
 - permitir también a los consumidores recuperar dichos contenidos de forma gratuita, sin impedimentos por parte del empresario, dentro de un plazo razonable.
- Tras la rescisión del contrato, los consumidores deberán abstenerse de utilizar los contenidos o servicios digitales y de ponerlos a disposición de terceros.
- Los países de la UE velarán por la existencia de los medios efectivos que garanticen el cumplimiento de la presente Directiva.

¿A PARTIR DE CUÁNDO ESTÁ EN VIGOR LA DIRECTIVA?

La Directiva tiene que adquirir rango de ley en los países de la UE a más tardar el 1 de julio de 2021. Los países de la UE deben aplicar las normas de la Directiva a partir del 1 de enero de 2022.