

GUÍA SOBRE LA
**DIRECTIVA REGULADORA
DE LAS VENTAS A
CONSUMIDORES DE
CONTENIDOS Y SERVICIOS
DIGITALES**

¿QUÉ ES LO QUE PRETENDE LA DIRECTIVA?

La Unión Europea publicó en mayo de 2019 dos Directivas que regulan las ventas a consumidores: la primera se refiere a las ventas de contenidos y servicios digitales; la segunda, a las ventas de productos.

Estas Directivas nacen con el objetivo de **igualar las normas que regulan las ventas de cualquier tipo de producto o servicio a los consumidores en todos los Estados miembros**, aunque también permiten a los Estados establecer algunas particularidades.

Este documento realiza un resumen de la primera [Directiva](#)¹, la que afecta a la ventas o suministro de contenidos y servicios digitales tales como música, fotos, libros, películas, aplicaciones, software, juegos, servicios de almacenamiento *cloud*, servicios de redes sociales, servicios de edición online de fotos o servicios de televisión digital.

La norma regula las garantías aplicables a la venta de los contenidos o servicios digitales cuando resulten defectuosos, no funcionen correctamente o no se correspondan con lo establecido en el contrato, así como los casos en los que se produzca una modificación posterior del contenido o servicio digital adquirido.

¿CUANDO SERÁ APLICABLE LA DIRECTIVA?

Para que la Directiva sea aplicable a las tiendas españolas es necesario que antes se apruebe una Ley que la desarrolle en España. **La Ley debería estar aprobada antes del 1 de julio de 2021 y sería de aplicación a partir del 1 de enero de 2022.**

En caso que la Ley no se apruebe en esos plazos las obligaciones recogidas en la Directiva no serán exigibles a las tiendas españolas, pero la Comisión Europea podrá iniciar un procedimiento de infracción contra España por incumplir su obligación de desarrollar la Directiva.

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?qid=1559116228160&uri=CELEX:32019L0770>

¿A QUÉ VENTAS SE APLICA LA DIRECTIVA?

La Directiva se aplica a las compras que facilitan el acceso o suministro al contenido o servicio:

- en un soporte físico (DVD, CD, etc.),
- mediante una única descarga a un dispositivo o un único acceso,
- a modo de suscripción por un plazo de tiempo determinado o no
 - a través de descargas o accesos periódicos, o
 - de forma continuada y permanente.

A efectos de esta Directiva, se consideran **“contenido digital”** los datos producidos y facilitados en formato digital (por ejemplo, música, videos *online*, etc.). Por su parte, son **“servicios digitales”** aquellos que permiten crear, tratar o almacenar datos o información en formato digital (caso del almacenamiento en *cloud*) y los que permiten compartir datos (como las redes sociales).

Asimismo, la Directiva resulta de aplicación a los **servicios de comunicaciones interpersonales independientes de la numeración**, es decir, a los servicios de mensajería *online* o a los de correo electrónico.

En los casos en que se venda conjuntamente de modo paquetizado un producto y un servicio digital, esta Directiva resultará aplicable únicamente al servicio digital.

No obstante, en los casos en los que un producto incorpore contenidos o servicios digitales de forma que su ausencia impida que el producto realice sus funciones (como, por ejemplo, en un juguete conectado, un móvil o un frigorífico inteligente) serán aplicables las normas que desarrollen la Directiva sobre la venta de bienes, independientemente de si el contenido o servicio digital es facilitado por el vendedor del bien o por un tercero.

Las normas establecidas en esta Directiva son aplicables tanto cuando se abona un precio por el contenido o servicio como cuando se facilitan, a cambio del contenido o servicio, datos de carácter personal, salvo que estos sean necesarios

para prestar el servicio o para el cumplimiento de alguna obligación legal.

Por último, la Directiva no es aplicable, entre otros, a los servicios de comunicaciones electrónicas, los servicios de asistencia sanitaria, los servicios financieros, los juegos de azar o los contenidos de código abierto.

¿A QUÉ ESTÁN OBLIGADAS LAS TIENDAS?

La Directiva obliga al vendedor a **entregar o facilitar el acceso al contenido o servicio digital de forma inmediata**, salvo que se haya establecido otra cosa, sin defectos, de forma que funcione correctamente y en las condiciones subjetivas, objetivas y, en su caso, de instalación aplicables, respetando los derechos de terceros que puedan existir como, por ejemplo, los de propiedad intelectual.

Se entiende que el vendedor ha entregado el contenido digital en el momento en que esté accesible para que el cliente lo pueda descargar o guardar en un dispositivo o en la nube. Del mismo modo, se entiende que el vendedor ha facilitado el servicio digital desde el momento en que el cliente puede acceder al mismo.

REQUISITOS SUBJETIVOS

El vendedor debe suministrar el contenido o servicio digital de forma que:

- **cumpla con la descripción**, la cantidad, la calidad, las funcionalidades, la interoperabilidad y las demás características descritas en el contrato;
- **sirva para las finalidades específicas que el cliente haya solicitado** de forma previa y para las que el vendedor haya admitido que vale;
- **incluya los accesorios, las instrucciones o la instalación y asistencia técnica** establecidas en el contrato; y
- **se actualice** tal y como se haya establecido en el contrato.

REQUISITOS OBJETIVOS

El vendedor debe facilitar el contenido o servicio salvo que se hubiese informado previamente al cliente de lo contrario y este lo hubiese aceptado de forma expresa y por separado, de forma que:

- **Sea apto para las finalidades a las que normalmente se destinan los contenidos o servicios digitales similares** a los adquiridos según las normas, los estándares técnicos o los códigos de conducta aplicables.
- **Tenga la cantidad, calidad y características**, en relación con la funcionalidad, compatibilidad, accesibilidad, continuidad del servicio y seguridad, **que presente normalmente el mismo tipo de contenidos o servicios y que el cliente pueda esperar** razonablemente –según la naturaleza del contenido o servicio y las afirmaciones públicas realizadas por el vendedor, el productor o los distribuidores en la publicidad o etiquetado–. Esto será así salvo que el vendedor no haya podido conocer tales afirmaciones por motivos razonables, se haya producido una rectificación de la información o la misma no haya sido el elemento esencial determinante de la compra.
- **Incluya los accesorios e instrucciones** que el cliente razonablemente pueda esperar.
- **Funcione de la misma forma que la versión de prueba**, vista previa o tráiler facilitado de forma previa a la compra.
- **Reciba las actualizaciones necesarias**, incluidas las de seguridad, para que pueda utilizar el contenido o servicio digital, durante el plazo de:
 - suscripción del contrato, o
 - el tiempo que el cliente pueda razonablemente esperar según la finalidad para la que se utilice el contenido o servicio, las circunstancias y la naturaleza del contrato, cuando el suministro consista en una o varias descargas, accesos o usos a uno o varios contenidos –como sucede, por ejemplo, con los servicios de suscripción de descarga de libros–.

En relación con las actualizaciones, si el cliente no las instala en un plazo razonable de tiempo, el vendedor no será responsable de los fallos que puedan

darse en el contenido o servicio digital siempre que haya informado al cliente de las consecuencias de no realizar tales actualizaciones y que la falta o incorrecta instalación de las mismas no se deba a un fallo en la instrucciones facilitadas por el vendedor.

El vendedor debe facilitar el contenido o servicio digital según la versión más actualizada disponible en el momento en que se realice el pedido, salvo que se acuerde algo diferente.

REQUISITOS DE INSTALACIÓN E INTEGRACIÓN

El vendedor debe asegurar la **correcta instalación o integración de los contenidos o servicios con el entorno digital² del cliente**, si fue realizada por él mismo o bajo su responsabilidad y formaba parte del contrato. Pero, también, si fue realizada por el cliente con instrucciones o requisitos de la integración incorrectos.

REQUISITOS SOBRE DERECHOS DE TERCEROS

El vendedor debe asegurar la entrega o suministro del contenido o servicio sin perjuicio de los derechos de terceros que puedan existir. En caso de que el cliente no pueda utilizar los contenidos o los servicios, tendrá derecho a solicitar la aplicación de las garantías legales.

¿CUÁL ES EL PLAZO DE DURACIÓN DE LA GARANTÍA?

Los vendedores están obligados a entregar o facilitar los contenidos o servicios digitales sin fallos ni defectos en las condiciones de venta establecidas más arriba. En consecuencia, son responsables de los defectos que se manifiesten:

- **durante los dos años** posteriores al momento del suministro, acceso o descarga; o
- **durante la duración de la suscripción.**

La Directiva habilita a los Estados miembros para establecer un plazo de duración superior de la garantía.

¿A QUIÉN CORRESPONDE LA CARGA DE LA PRUEBA?

Se presume que los defectos que se manifiesten durante el primer año existían en el momento del suministro, el acceso o la descarga, por lo que corresponde al vendedor demostrar que no es así y que el fallo se debe a una causa ajena. En los casos en los que el cliente contrata la suscripción a un servicio, el vendedor tendrá que demostrar que el defecto no existía en el momento del suministro durante todo el tiempo que dure la suscripción.

El vendedor no será responsable de los fallos o defectos de funcionamiento cuando demuestre que el contenido o servicio digital solicitado no es compatible con el entorno digital del cliente y le haya informado previamente de forma clara y comprensible de los requisitos de funcionamiento.

El cliente tiene la obligación de cooperar con el vendedor para determinar si el fallo o defecto de funcionamiento se debe o no al entorno digital en el que ejecuta el contenido o servicio incluso, en casos excepcionales, facilitando el acceso virtual al entorno. Si el cliente decide no colaborar, le corresponderá a él mismo la carga de la prueba.

¿QUÉ PUEDE SOLICITAR UN CLIENTE SI NO SE LE FACILITA EL CONTENIDO O SERVICIO?

Si no se le facilita o suministra el contenido o servicio, el cliente debe pedir al vendedor que se lo facilite. Si, después de volverlo a solicitar, el vendedor no se lo facilita sin demora o en el plazo acordado, el cliente puede solicitar la devolución del importe abonado.

² **Entorno digital:** dispositivo (*hardware*), programa (*software*) y cualquier conexión a la red que el consumidor utilice para acceder a los contenidos o servicios digitales o para hacer uso de ellos.

No obstante, el cliente podrá solicitar la devolución total del importe cuando el vendedor haya manifestado que no le va a facilitar el contenido o cuando sea esencial que el suministro se produzca en el momento en que se solicita (o así se desprenda claramente de las circunstancias).

¿QUÉ PUEDE SOLICITAR UN CLIENTE SI EL CONTENIDO TIENE UN FALLO O DEFECTO?

En los casos que el contenido o servicio tenga un fallo o un defecto, el cliente puede **solicitar la reparación o la devolución parcial o total del importe abonado**, según las reglas que se describen a continuación.

¿CUÁNDO PUEDE UN CLIENTE SOLICITAR QUE LE SEA REPARADO EL CONTENIDOS?

Un cliente siempre puede solicitar la reparación, salvo que resulte imposible o suponga al vendedor costes desproporcionados, según las circunstancias y, en particular,

- el valor de los contenidos o servicios digitales y
- la relevancia del fallo o defecto.

El vendedor debe facilitar el contenido o servicio sin cargo alguno y sin mayores inconvenientes en un plazo de tiempo razonable desde el momento en que el cliente le informó del fallo, según la naturaleza del contenido o servicio y la finalidad que tenga para el cliente.

¿CUÁNDO PUEDE EL CLIENTE SOLICITAR LA DEVOLUCIÓN PARCIAL O TOTAL DEL PRECIO?

El cliente puede solicitar la devolución parcial o total del precio si:

- **no es posible reparar** el contenido o resulta desproporcionado;

- el vendedor **no puede reparar el contenido en un plazo razonable de tiempo** y sin mayores inconvenientes para el cliente;
- **subsiste el defecto** pese al intento de reparación;
- **el defecto es de tal gravedad** que se justifica la devolución parcial o total del precio;
- el vendedor ha manifestado, o se desprende claramente de las circunstancias, que **no puede repararse el contenido o servicio en un plazo razonable** o sin inconvenientes significativos para el cliente.

¿CÓMO SE CALCULA LA DEVOLUCIÓN PARCIAL DEL PRECIO?

La devolución parcial se calcula en proporción al valor que pierde el contenido en relación con el que tendría si no fuese defectuoso.

En los casos en los que el contenido o servicio se preste durante un periodo de tiempo a modo de suscripción, la reducción del precio se realizará teniendo en cuenta el periodo de tiempo en el que los contenidos o servicios hayan sido facilitados correctamente.

¿CUÁNDO PUEDE UN CLIENTE SOLICITAR LA DEVOLUCIÓN TOTAL DEL PRECIO?

Los clientes solo pueden solicitar la devolución total de todos los importes pagados cuando el defecto sea leve, correspondiendo al vendedor la prueba del mismo.

No obstante, en los casos en los que el servicio se haya suministrado a modo de suscripción y se haya prestado correctamente durante un periodo de tiempo, el vendedor solo tendrá que realizar una devolución parcial en proporción al tiempo en que el cliente haya podido acceder al servicio de forma correcta.

¿QUÉ OBLIGACIONES TIENE EL VENDEDOR RESPECTO A LOS DATOS PERSONALES OBTENIDOS COMO CONSECUENCIA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO?

El vendedor debe cumplir con la normativa de protección de datos.

¿QUÉ OBLIGACIONES TIENE EL VENDEDOR RESPECTO A LOS CONTENIDOS FACILITADOS O CREADOS COMO CONSECUENCIA DE LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO?

El vendedor no podrá utilizar ningún contenido que el cliente le haya facilitado al utilizar el servicio, salvo que dicho contenido:

- no tenga ninguna utilidad fuera del contexto de los contenidos o servicios digitales suministrados;
- esté exclusivamente relacionado con la actividad del cliente durante el uso de los contenidos o servicios;
- haya sido agregado con otros datos por el vendedor y no pueda desagregarse o solo pueda desagregarse realizando esfuerzos desproporcionados; o
- haya sido generado conjuntamente por el cliente y otras personas, y otros clientes puedan continuar haciendo uso del contenido.

El vendedor debe poner a disposición, previa petición del cliente, sin cargo alguno y sin trabas, en un formato utilizado habitualmente y legible electrónicamente, los contenidos que este le haya facilitado o haya creado al utilizar el servicio, salvo que los contenidos no tengan ninguna utilidad, estén exclusivamente relacionados con la actividad del cliente durante el uso del servicio o hayan sido agregados.

El vendedor puede impedir cualquier uso posterior de los contenidos o servicios digitales por parte del cliente haciendo que los contenidos o servicios digitales sean inaccesibles para el cliente o inhabilitando su cuenta.

¿QUÉ OBLIGACIONES TIENE EL CLIENTE RESPECTO A LOS CONTENIDOS O SERVICIOS COMO CONSECUENCIA DE LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO?

El cliente **no podrá utilizar los contenidos o servicios digitales o ponerlos a disposición de terceros.**

Si los contenidos digitales se han suministrado en un soporte de naturaleza duradera como, por ejemplo, en un DVD o CD, el cliente debe devolver el material a solicitud y a expensas del vendedor en el plazo de catorce días desde que el cliente informa que desea la devolución.

¿EN QUÉ PLAZO Y CÓMO DEBE REALIZAR EL VENDEDOR LA DEVOLUCIÓN PARCIAL O TOTAL?

La devolución parcial o total se debe realizar en un plazo de **14 días desde que el cliente la solicita** y debe realizarse utilizando el mismo medio de pago empleado para la adquisición del contenido o servicio, salvo un pacto en contrario y que no suponga ningún gasto al cliente.

¿PUEDE EL VENDEDOR MODIFICAR EL CONTENIDO DE LOS CONTENIDOS O SERVICIOS CONTRATADOS?

Cuando los contenidos o servicios se prestan durante un periodo de tiempo a modo de suscripción, el vendedor puede modificarlos, siempre y cuando:

- **esté previsto en el contrato** y el vendedor proporcione una razón válida para realizar la modificación;
- **la modificación se realice sin costes adicionales** para el cliente;
- **el cliente sea informado** de forma clara y comprensible acerca de la modificación; o

- **se informe al cliente con una antelación razonable y en un soporte duradero** (cuando la modificación afecte negativamente al acceso o uso del contenido o servicio) de las características, del momento de la modificación y de su derecho a resolver el contrato durante un plazo de 30 días, o de la posibilidad de mantener los contenidos o servicios digitales sin tal modificación.

El cliente tiene derecho a solicitar no continuar con la suscripción (si la modificación afecta negativamente al acceso o uso del contenido o servicio) sin coste alguno y en un plazo de 30 días desde que fue informado de la modificación o desde que el vendedor modifique los contenidos o servicios digitales, salvo si el efecto negativo es mínimo. En estos casos puede solicitar la devolución total o parcial del importe abonado y los contenidos que haya facilitado al vendedor o creado al utilizar los contenidos o servicios digitales.

¿QUÉ ES EL DERECHO DE REPETICIÓN?

La Directiva reconoce al vendedor el derecho a reclamar a la persona o entidad responsable del defecto o fallo los perjuicios que haya podido sufrir como consecuencia del ejercicio de sus derechos por parte del cliente.

La Directiva habilita a los Estados miembros para que puedan determinar quién es el responsable y las acciones y condiciones en que el vendedor puede ejercer este derecho.

