

[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](#)
[DOUE L 136/1, de 122-V-2019]

CONTRATOS DE SUMINISTRO DE CONTENIDOS Y SERVICIOS DIGITALES

La Directiva 2019/770, publicada en el *Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE)* el 22 de mayo de 2019 pretende abordar los problemas que surgen en las distintas categorías de contenidos y servicios digitales y su suministro, para tratar de lograr un auténtico Mercado Único Digital (MUD), proponiéndose para ello, una serie de objetivos enfocados a una mayor protección del consumidor y un reforzamiento de la seguridad jurídica, así como una reducción en los costes de las transacciones para las pymes.

La Estrategia «MUD» pretende impulsar la economía digital de la Unión y estimular el crecimiento general. ¿Cómo puede lograrse? Garantizando a los consumidores un mejor acceso a los contenidos y servicios digitales y facilitando que las empresas suministren los mismos de forma adecuada. Para poder cumplir esta misión, es necesario que todos los aspectos relativos a los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales estén armonizados, lo que se traducirá en un entorno jurídico contractual más estable para las empresas y una mayor protección de los usuarios, que en la actualidad se ven expuestos en este sector a una incertidumbre constante que se acrecienta ante la desconfianza que les generan las compras transfronterizas y especialmente las realizadas en línea.

Del propio articulado se desprende que el objeto de la Directiva es establecer normas comunes en el *entorno digital*, definiéndolo como *el apartado (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*, centrando sus actuaciones sobre tres ámbitos: la conformidad de los contenidos o servicios digitales; las medidas correctoras en caso de falta de conformidad o incumplimiento del suministro y las modalidades para exigirlos; y, por último, las posibles modificaciones contractuales.

Se aplicará, con carácter general, a todo contrato en virtud del cual el empresario suministre o se comprometa a suministrar contenidos o servicios digitales al consumidor y a cambio este pagará o se comprometerá a pagar un precio. Debiendo aplicarse más concretamente, y entre otras cosas, a programas informáticos, aplicaciones, archivos de vídeo, audio, música, juegos digitales, libros electrónicos u otras publicaciones electrónicas, servicios digitales que permitan la creación, el tratamiento, el acceso o el almacenamiento de datos en formato digital, incluido el programa (software) como servicio (por ejemplo, el intercambio de vídeos y audio y otro tipo de alojamiento de archivos, el tratamiento de textos o los juegos que se ofrezcan en el entorno de computación en nube y las redes sociales). La presente Directiva debe aplicarse con independencia del soporte utilizado para la transmisión de contenidos o servicios digitales

o para dar acceso a estos (no debiendo por contra aplicarse a los servicios de acceso a internet y a los contratos especificados en el artículo 3.5).

Añade, con respecto al suministro, que los contenidos o servicios digitales se prestarán sin demora tras la celebración del contrato. Figurando como requisitos subjetivos para la conformidad con el contrato que los contenidos o servicios contratados sean acordes a la cantidad y la calidad pactada, poseyendo la correspondiente funcionalidad, compatibilidad, interoperabilidad y demás características estipuladas. En todo caso deben ser aptos para los fines específicos para los que el consumidor, en función de sus necesidades, los haya contratado. Estos fines los debe haber puesto en conocimiento del empresario como máximo en el momento de la celebración del contrato, debiendo haber sido aceptados por este. Se suministrarán además todos los accesorios e instrucciones que correspondan, también en materia de instalación y asistencia al consumidor.

La Directiva recomienda que las normas sobre conformidad de los contenidos o servicios digitales se armonicen y se establezcan las medidas correctoras que se estimen oportunas en aras de la consecución de esa conformidad de la que el empresario es responsable y que puede conllevar la exigencia de la puesta en conformidad a través de diferentes opciones tales como la aplicación de la reducción proporcional del precio o incluso la resolución del contrato si, por ejemplo, se produce una modificación que afecte negativamente al consumidor, sin perjuicio de que este pueda reclamar una indemnización en concepto de perjuicios derivado de la falta de conformidad o del incumplimiento.

No podemos pasar por alto que, en caso de resolución, tanto el empresario como el consumidor tendrán que cumplir una serie de obligaciones, los empresarios reembolsando los importes pagados con arreglo al contrato o los proporcionales que correspondan y los consumidores absteniéndose de utilizar o poner a disposición de terceros los contenidos o servicios digitales.

En caso de que exista falta de conformidad, la carga de la prueba recaerá sobre el empresario, sin perjuicio de que el consumidor coopere en la medida de lo razonablemente posible y necesario, a fin de que se pueda determinar la falta de conformidad y poder solucionar las incidencias que surjan como consecuencia de la misma. El empresario deberá hacerlo sirviéndose de los medios técnicos disponibles que sean menos intrusivos para el consumidor cara a respetar su vida privada, incluida la confidencialidad de las comunicaciones y la protección de datos de carácter personal. El empresario responderá como responsable siempre que se manifieste en un periodo que no será inferior a dos años posteriormente al suministro.

En relación a las posibles modificaciones contractuales que pudieran surgir, si el contrato establece que el suministro ha de garantizarse durante un periodo determinado de tiempo, el empresario podrá modificar el contenido más allá de lo necesario para mantener la conformidad del consumidor debiendo cumplir una serie de requisitos tales como tener una razón válida para realizarla, que no le ocasione gastos adicionales

al consumidor; que informe a la otra parte contratante de forma clara, comprensible y en soporte duradero y que avise de la modificación con la antelación suficiente para permitirle resolver el contrato o sobre si existe la posibilidad de mantenerlo sin la modificación.

Se pretende que la Directiva cubra los rápidos desarrollos tecnológicos y que mantenga un carácter estable en el tiempo frente a futuras innovaciones. Su carácter imperativo no impedirá que las empresas puedan ofrecer a los consumidores condiciones contractuales que garanticen mayor protección que la otorgada por la presente Directiva.

Su entrada en vigor se produce a los veinte días de su publicación en el *DOUE* afectando a todos los Estados miembros. Su transposición se fija como máximo el 1 de julio de 2021, fecha en la que los Estados deben adoptar y publicar las medidas oportunas para dar cumplimiento a la Directiva, debiendo aplicarse las mismas a partir del 1 de enero de 2022 y figurando como fecha máxima de revisión de la aplicación de la presente normativa el 12 de junio de 2024.

M.^a Teresa HEREDERO CAMPO
Abogada y Doctoranda en Derecho Privado. Área de Derecho Civil
Universidad de Salamanca
theredero@usal.es