



# PROPUESTA DE DIRECTIVA

**Bruselas, 31.05.2022**  
**COM (2022) 001 final**  
**2022/0004 (COD)**

Propuesta de

## **DIRECTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO**

relativa a los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales

(Texto pertinente a efectos del EEE)

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, y en particular su artículo 114,

Vista la propuesta de la Comisión Europea,

Previa transmisión del proyecto de acto legislativo a los Parlamentos nacionales,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo,

De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario,

Considerando lo siguiente:

- (1) El potencial de crecimiento del comercio electrónico en la Unión no está aún plenamente explotado. La Estrategia para un Mercado Único Digital aborda el conjunto de los principales obstáculos para el desarrollo del comercio electrónico transfronterizo en la Unión con el fin de desplegar este potencial. El hecho de garantizar a los consumidores un mejor acceso a los contenidos y servicios digitales, y facilitar que las empresas suministren contenidos y servicios digitales, puede contribuir a impulsar la economía digital de la Unión y a estimular el crecimiento general.
- (2) El artículo 26, apartados 1 y 2, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE) establece que la Unión adoptará las medidas destinadas a establecer el mercado interior o a garantizar su funcionamiento y que este implicará un espacio sin fronteras interiores, en el que la libre circulación de mercancías y servicios esté garantizada. En el artículo 169, apartado 1, y apartado 2, letra a), del TFUE se establece que la Unión contribuirá a alcanzar un alto nivel de protección de los consumidores, mediante las medidas que adopte en virtud del artículo 114 del TFUE en el marco de la realización del mercado interior. El objetivo de la presente Directiva es lograr un equilibrio adecuado entre alcanzar un alto nivel de protección de los consumidores y promover la competitividad de las empresas, al mismo tiempo que se garantiza el respeto del principio de subsidiariedad.
- (3) Deben armonizarse determinados aspectos relativos a los contratos de suministro de contenidos o servicios digitales, partiendo de la base de un alto nivel de protección de los consumidores, a fin de lograr un auténtico mercado único digital, reforzar la seguridad jurídica y reducir los costes de las transacciones, en particular para las pequeñas y medianas empresas (pymes).
- (4) Las empresas, en especial las pymes, a menudo sufren costes adicionales relacionados con las diferencias en las normas nacionales imperativas de Derecho de los contratos con los consumidores y con la inseguridad jurídica cuando ofrecen contenidos o servicios digitales transfronterizos. Las empresas también deben asumir costes al adaptar sus contratos de suministro de contenidos o servicios digitales a las normas imperativas que ya se están aplicando en varios Estados miembros, creando diferencias en el alcance y el contenido entre las normativas nacionales específicas que regulan dichos contratos.

- (5) Los consumidores no siempre confían en las compras transfronterizas y especialmente cuando se hacen en línea. Uno de los factores principales de la falta de confianza de los consumidores es la incertidumbre sobre cuáles son sus derechos contractuales esenciales y la falta de un marco contractual claro para los contenidos o servicios digitales. Muchos consumidores experimentan problemas relacionados con la calidad o el acceso a los contenidos o servicios digitales. Por ejemplo, cuando reciben contenidos o servicios digitales erróneos o defectuosos, o no pueden acceder a los contenidos o servicios digitales en cuestión. Como resultado de ello, los consumidores sufren perjuicios de carácter económico o de otra índole.
- (6) Con el fin de remediar tales problemas, tanto empresas como consumidores deben poder basarse en derechos contractuales plenamente armonizados en determinados ámbitos esenciales en materia de suministro de contenidos o servicios digitales en toda la Unión. Una armonización plena de determinados aspectos normativos fundamentales reforzaría considerablemente la seguridad jurídica para los consumidores y las empresas.
- (7) Unas normas armonizadas de Derecho de los contratos con los consumidores en todos los Estados miembros facilitarían que las empresas, en particular las pymes, suministren sus contenidos o servicios digitales en toda la Unión. Ofrecerían a las empresas un entorno jurídico contractual estable a la hora de suministrar contenidos o servicios digitales en otros Estados miembros. Además, evitarían la fragmentación jurídica que de otro modo surgiría con una nueva legislación nacional que regule específicamente los contenidos y servicios digitales.
- (8) La presente Directiva no debe afectar al Derecho nacional en la medida en que las materias de que se trate no estén reguladas por ella, tales como las normas nacionales relativas a la celebración, validez, nulidad o efectos de los contratos o la legalidad de los contenidos digitales o de los servicios digitales. La presente Directiva tampoco debe determinar la naturaleza jurídica de los contratos de suministro de contenidos o servicios digitales, y la cuestión de si tales contratos constituyen, por ejemplo, un contrato de compraventa, de servicios, de alquiler o un contrato atípico, debe dejarse a la determinación del Derecho nacional. La presente Directiva tampoco debe afectar a las normas nacionales que no se refieran específicamente a los contratos con consumidores ni establezcan acciones concretas a causa de determinados tipos de vicios que no fueran manifiestos en el momento en que se celebró el contrato, a saber, disposiciones nacionales que puedan establecer normas específicas relativas a la responsabilidad del empresario por vicios ocultos. La presente Directiva tampoco debe afectar a las normas nacionales que establecen las medidas correctoras de naturaleza extracontractual de que dispone el consumidor en caso de falta de conformidad de los contenidos o servicios digitales, frente a las personas que intervengan en fases previas de la cadena de transacciones u otras personas que cumplan las obligaciones de dichas personas.
- (9) Los Estados miembros también siguen siendo libres, por ejemplo, de regular las acciones por responsabilidad que ejercite un consumidor frente a un tercero que no sea un empresario que suministre o se comprometa a suministrar los contenidos o servicios digitales, tales como un desarrollador que no sea al mismo tiempo el empresario en virtud de la presente Directiva.

HAN ADOPTADO LA PRESENTE DIRECTIVA:

**ES**

**ES**

ionando a la vez un alto nivel de protección de los consumidores, a través del establecimiento de normas comunes sobre determinados requisitos relativos a los contratos celebrados entre empresarios y consumidores para el suministro de contenidos o servicios digitales, en particular normas sobre:

- la conformidad de los contenidos o servicios digitales con el contrato,
- las medidas correctoras en caso de falta de conformidad o incumplimiento del suministro y las modalidades para exigirlos, y
- la modificación de los contenidos o servicios digitales.

## Artículo 8

### Requisitos objetivos para la conformidad

1. Además de cumplir cualesquiera requisitos subjetivos para la conformidad, los contenidos o servicios digitales:
  - a) serán aptos para los fines a los que normalmente se destinen contenidos o servicios digitales del mismo tipo, teniendo en cuenta, cuando sea de aplicación, toda norma vigente de la Unión o nacional, toda norma técnica existente o, a falta de dicha norma técnica, todo código de conducta específico de la industria del sector;
  - b) presentarán la cantidad y poseerán las cualidades y características de funcionamiento, en particular respecto de la funcionalidad, compatibilidad, accesibilidad, continuidad y seguridad, que presentan normalmente los contenidos o servicios digitales del mismo tipo y que el consumidor pueda razonablemente esperar, dada la naturaleza de los contenidos o servicios digitales y teniendo en cuenta cualquier declaración pública realizada por el empresario, o en su nombre, o por otras personas en fases previas de la cadena de transacciones, especialmente en la publicidad o el etiquetado, a menos que el empresario demuestre que:
    - i) desconocía tal declaración pública y no cabía razonablemente esperar que la conociera,
    - ii) en el momento de la celebración del contrato, la declaración pública había sido corregida del mismo modo en el que había sido realizada o de modo similar, o

- iii la declaración pública no pudo influir en la decisión de adquirir los
- ) contenidos o servicios digitales;

- c) en su caso, se suministrarán junto con cualesquiera accesorios e instrucciones que el consumidor pueda razonablemente esperar recibir, y
- d) serán conformes con la versión de prueba o vista previa de los contenidos o servicios digitales, puestos a disposición por el empresario antes de la celebración del contrato.

2. El empresario velará por que se comuniquen y suministren al consumidor las actualizaciones, incluidas las relativas a la seguridad, que sean necesarias para mantener la conformidad de los contenidos o servicios digitales durante el período:

- a) en que deban suministrarse los contenidos o servicios digitales con arreglo al contrato, cuando este prevea el suministro continuo durante un período, o
- b) que el consumidor pueda razonablemente esperar habida cuenta del tipo y la finalidad de los contenidos o servicios digitales, y teniendo en cuenta las circunstancias y la naturaleza del contrato, cuando este establezca un único acto de suministro o una serie de actos de suministro separados.

3. En caso de que el consumidor no instale en un plazo razonable las actualizaciones proporcionadas por el empresario de conformidad con el apartado 2, el empresario no será responsable de ninguna falta de conformidad causada únicamente por la ausencia de la correspondiente actualización, siempre que:

- a) el empresario hubiese informado al consumidor acerca de la disponibilidad de la actualización y de las consecuencias en caso de que el consumidor no la instalase, y

b) el hecho de que el consumidor no instalase la actualización o no lo hiciese correctamente no se debiera a deficiencias en las instrucciones de instalación facilitadas por el empresario.

4. Cuando el contrato prevea el suministro continuo de contenidos o servicios digitales a lo largo de un período, estos serán conformes durante todo ese período.

5. No habrá falta de conformidad en el sentido de lo dispuesto en los apartados 1 o 2 cuando, en el momento de la celebración del contrato, el consumidor hubiese sido informado de manera específica de que una determinada característica de los contenidos o servicios digitales se apartaba de los requisitos objetivos de conformidad establecidos en los apartados 1 o 2 y el consumidor hubiese aceptado de forma expresa y por separado dicha divergencia en el momento de la celebración del contrato.

6. Salvo que las partes lo hayan acordado de otro modo, los contenidos o servicios digitales se suministrarán de conformidad con la versión más reciente de los contenidos o servicios digitales disponibles en el momento de la celebración del contrato.

## Artículo 11

### Responsabilidad del empresario

1. El empresario será responsable por cualquier incumplimiento en el suministro de contenidos o servicios digitales de conformidad con el artículo 5.

2. Cuando un contrato establezca un único acto de suministro o una serie de actos individuales de suministro, el empresario será responsable por cualquier falta de conformidad, con arreglo a los artículos 7, 8 y 9, de los contenidos o servicios digitales que exista en el momento del suministro, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 8, apartado 2, letra b).

Si, en virtud del Derecho nacional, el empresario solo es responsable por una falta de conformidad que se manifieste en un período de tiempo posterior al suministro, dicho período no será inferior a dos años a partir del momento del suministro, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 8, apartado 2, letra b).

Si, en virtud del Derecho nacional, los derechos previstos en el artículo 14 también están sujetos o solo están sujetos a un plazo de prescripción, los Estados miembros velarán por que dicho plazo de prescripción permita al consumidor exigir las medidas correctoras contempladas en el artículo 14 por toda falta de conformidad que exista en el momento indicado en el párrafo primero y que se manifieste dentro del plazo indicado en el párrafo segundo.

3. Cuando el contrato establezca el suministro continuo durante un período, el empresario será responsable por una falta de conformidad con arreglo a los artículos 7, 8 y 9 que se produzca o se manifieste dentro del período durante el cual deben suministrarse los contenidos o servicios digitales con arreglo al contrato.

Si, con arreglo al Derecho nacional, los derechos previstos en el artículo 14 también están sujetos o solo están sujetos a un plazo de prescripción, los Estados miembros velarán por que dicho plazo de prescripción permita a los consumidores exigir las medidas correctoras establecidas en el artículo 14 por cualquier falta de conformidad que se produzca o se manifieste durante el período indicado en el párrafo primero.

## Artículo 16

### Obligaciones del empresario en caso de resolución

1. En caso de resolución del contrato, el empresario reembolsará al consumidor todos los importes pagados con arreglo al contrato.

No obstante, en los casos en los que el contrato establezca el suministro de los contenidos o servicios digitales a cambio del pago de un precio y durante un período, y los contenidos o servicios digitales hayan sido conformes durante un período anterior a la resolución del contrato, el empresario reembolsará al consumidor únicamente la parte proporcional del precio pagado correspondiente al período durante el cual los contenidos o servicios digitales no fuesen conformes, y toda parte del precio pagado por el consumidor como avance de cualquier período restante del contrato en caso de que este no hubiese sido resuelto.

2. En relación con los datos personales del consumidor, el empresario cumplirá las obligaciones aplicables de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679.

3. El empresario se abstendrá de utilizar cualquier contenido distinto de los datos personales, que el consumidor hubiese facilitado o creado al utilizar los contenidos o servicios digitales suministrados por el empresario, salvo cuando dicho contenido:

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

4. Salvo en las situaciones contempladas en el apartado 3, letras a), b) o c), el empresario pondrá a disposición del consumidor, previa petición de este último, contenidos, que no sean datos personales,

que el consumidor haya facilitado o creado al utilizar los contenidos o servicios digitales suministrados por el empresario.

El consumidor tendrá derecho a recuperar dichos contenidos digitales sin cargo alguno y sin impedimentos por parte del empresario, en un plazo razonable y en un formato utilizado habitualmente y legible electrónicamente.

5. El empresario podrá impedir cualquier uso posterior de los contenidos o servicios digitales por parte del consumidor, en particular haciendo que los contenidos o servicios digitales sean inaccesibles para el consumidor o inhabilitando la cuenta de usuario del consumidor, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 4.

---

## Artículo 8

### Requisitos objetivos para la conformidad

2. El empresario no tiene que velar por que se comuniquen y suministren al consumidor las actualizaciones, incluidas las relativas a la seguridad, que sean necesarias para mantener la conformidad de los contenidos o servicios digitales.

## Artículo 11

### Responsabilidad del empresario

1. El empresario será responsable por cualquier incumplimiento en el suministro de contenidos o servicios digitales de conformidad con el artículo 5.

2. Cuando un contrato establezca un único acto de suministro o una serie de actos individuales de suministro, el empresario no será responsable por cualquier falta de conformidad, con arreglo a los artículos 7, 8 y 9, de los contenidos o servicios digitales que exista en el momento del suministro, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 8, apartado 2, letra b).

Si, en virtud del Derecho nacional, el empresario solo es responsable por una falta de conformidad que se manifieste en un período de tiempo posterior al suministro, dicho período no será más que tres meses a partir del momento del suministro, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 8, apartado 2, letra b).

Si, en virtud del Derecho nacional, los derechos previstos en el artículo 14 también están sujetos o solo están sujetos a un plazo de prescripción, los Estados miembros velarán por que dicho plazo de prescripción permita al consumidor exigir las medidas correctoras contempladas en el artículo 14 por toda falta de conformidad que exista en el momento indicado en el párrafo primero y que se manifieste dentro del plazo indicado en el párrafo segundo.

3. Cuando el contrato establezca el suministro continuo durante un período, el empresario será responsable por una falta de conformidad con arreglo a los artículos 7, 8 y 9 que se produzca o se manifieste dentro del primer año durante el cual deben suministrarse los contenidos o servicios digitales con arreglo al contrato.

Si, con arreglo al Derecho nacional, los derechos previstos en el artículo 14 también están sujetos o solo están sujetos a un plazo de prescripción, los Estados miembros velarán por que dicho plazo de prescripción permita a los consumidores exigir las medidas correctoras establecidas en el artículo 14 por cualquier falta de conformidad que se produzca o se manifieste durante el período indicado en el párrafo primero.

## Artículo 16

### Obligaciones del empresario en caso de resolución

1. En caso de resolución del contrato, el empresario reembolsará al consumidor la mitad de los importes pagados con arreglo al contrato.