



## NUEVOS DERECHOS Y GARANTÍAS PARA CONSUMIDORES Y USUARIOS

### Introducción

El [Real Decreto-Ley 7/2021, de 27 de abril](#) (en adelante, RDL 7/2021) lleva a cabo, en su título VIII, la transposición de las [Directivas \(UE\) 2019/770](#) y [2019/771](#), que afectan a la normativa española de consumo.

Las dos directivas comparten como objetivo armonizar determinados aspectos relativos a los contratos de compraventa de bienes y de suministros de contenidos y servicios digitales, en aras de lograr un auténtico mercado único digital, por lo que se transponen conjuntamente.

Coinciden también ambas directivas en las circunstancias que motivaron su adopción: el hecho de que la evolución tecnológica ha dado lugar a un incremento del mercado de bienes que incorporan contenidos o servicios digitales o están interconectados con ellos. Por tanto, debido al número cada vez mayor de tales dispositivos y al rápido aumento de su utilización por las personas consumidoras, se precisa una actuación para garantizar un alto nivel de protección y aumentar la seguridad jurídica para los contratos de compraventa de dichos productos, pues un aumento de la seguridad jurídica contribuirá a reforzar la confianza tanto de las personas consumidoras como de las empresas.

**Con este RDL 7/2021 el suministro de contenidos y servicios digitales cuenta con una regulación específica que garantiza los derechos de los consumidores y usuarios en este ámbito.**

En concreto, en su artículo decimosexto, el RDL 7/2021 contempla una serie de modificaciones al [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 y otras leyes complementarias](#) (en adelante, TRLGDCU).

**Las modificaciones, que entrarán en vigor el 1 de enero de 2022**, se refieren, fundamentalmente, a la ampliación de la aplicabilidad de los derechos de los consumidores a los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales, a los plazos y procedimientos que configuran el derecho a la garantía comercial de los consumidores, así como a los servicios postventa.



## Contratos de suministro de contenidos y servicios digitales

La [Ley 3/2014, de 27 de marzo](#), incorporó al TRLGDCU el concepto de “**contenido digital**” (“los datos producidos y suministrados en formato digital”, como programas, aplicaciones, juegos, música, vídeos...), estableciendo medidas de protección para el consumidor que contratase su suministro, tales como nuevos requisitos de información precontractual sobre la funcionalidad y la interoperabilidad de los contenidos digitales con otros dispositivos y el reconocimiento del derecho de desistimiento también para los contratos de contenidos digitales sin soporte material, con amplias excepciones y matizaciones.

En esta ocasión, el RDL 7/2021 amplía dicho concepto añadiendo nuevas definiciones relativas a los contenidos digitales, entre ellas, “bienes con elementos digitales” y “servicio digital”.

*“Bienes con elementos digitales”*: todo objeto mueble tangible que incorpore contenidos o servicios digitales o esté interconectado con ellos de tal modo que la ausencia de dichos contenidos o servicios digitales impediría que los bienes realizasen sus funciones.

*“Servicio digital”*: un servicio que permite al consumidor o usuario crear, tratar, almacenar o consultar datos en formato digital, o un servicio que permite compartir datos en formato digital cargados o creados por el consumidor u otros usuarios de ese servicio, o interactuar de cualquier otra forma con dichos datos.

Esto último comprende, el software de 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 online, las redes sociales, el correo electrónico en línea y los servicios de mensajería instantánea, entre otros servicios.

Además, en el RDL 7/2021 se modifican las definiciones de “contrato de servicios” y “contrato de compraventa o venta”.

*“Contrato de servicios”*: todo contrato, con excepción del contrato de venta o compraventa, celebrado en el ámbito de una relación de consumo, en virtud del cual el empresario presta o se compromete a prestar un servicio al consumidor o usuario, incluido aquel de carácter digital”.

*“Contrato de compraventa o venta”*: todo contrato celebrado, en el ámbito de una relación de consumo, en virtud del cual el empresario transmite o se compromete a transmitir la propiedad de bienes al consumidor o usuario pudiendo llevar incluido la prestación de servicios.

Cabe destacar en estas definiciones, junto con la inclusión de los contratos de carácter digital en los contratos de servicios, la eliminación del requisito del pago del precio por parte del consumidor, puesto que hasta ahora solo los contratos en los que el consumidor se comprometía a abonar un precio estaban sujetos a la aplicación del TRLGDCU.

**El RDL 7/2021 se adapta a las particularidades de los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales.**



En este sentido, el RDL 7/2021 añade el apartado 4 al artículo 59 del **TRLGDCU**, regulando, por primera vez, **los contratos** en virtud de los cuales el empresario suministra o se compromete a **suministrar contenidos o servicios digitales al consumidor o usuario** (programas informáticos, aplicaciones, archivos de vídeo, archivos de audio, archivos de música, juegos digitales, libros electrónicos y otro tipo de publicaciones electrónicas...), **y este facilita o se compromete a facilitar datos personales**, salvo cuando los datos personales facilitados por el consumidor o usuario sean tratados exclusivamente por el empresario con el fin de suministrar los contenidos o servicios digitales objeto de un contrato de compraventa o de servicios o para permitir que el empresario cumpla los requisitos legales a los que está sujeto, y el empresario no trate esos datos para ningún otro fin.

A este respecto, debe tenerse en cuenta que la protección de datos personales es un derecho fundamental, por lo que estos no pueden considerarse mercancía, y su tratamiento debe cumplir las obligaciones aplicables de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de Datos y su normativa de desarrollo, siendo de aplicación a cualesquiera datos personales tratados en las relaciones contempladas en el apartado anterior.

El RDL 7/2021 regula también las **condiciones de entrega de contenidos o servicios digitales que no se presten en soporte material**, estableciendo, entre otras cuestiones, que el empresario deberá suministrarlos sin demora indebida, tras la celebración del contrato, salvo que las partes hubieran acordado previamente, o así se desprendiera claramente de las circunstancias de la contratación, que el bien deba ser entregado antes de una fecha concreta.

Se considerará que los contenidos o servicios digitales están disponibles o accesibles cuando hayan llegado al entorno del consumidor y usuario y no sea necesario ningún otro acto de la empresa para que pueda utilizarlos conforme al contrato.

En caso de incumplimiento del plazo concreto, el consumidor tendrá derecho a resolver el contrato. Sin embargo, en caso de que no se hubiera acordado un plazo concreto y el empresario incumpliera su obligación de suministro, el consumidor no podrá resolver el contrato sin haber reclamado antes la entrega del bien en un plazo razonable o consensuado entre las partes desde dicha reclamación.

En otro orden de cosas, el RDL 7/2021 incluye **obligaciones sobre la conformidad de los contenidos o servicios digitales con el contrato**, las medidas correctoras en caso de falta de conformidad o de incumplimiento en el suministro y las modalidades para exigir dichas medidas correctoras, así como sobre la modificación de los contenidos o servicios digitales.

A este respecto, el empresario deberá comunicar y poner a disposición del consumidor, de forma gratuita, las actualizaciones de los bienes y servicios digitales que se vayan desarrollando, no siendo el empresario responsable de cualquier daño o perjuicio que pueda sufrir el consumidor como consecuencia de no haber instalado dichas actualizaciones en un plazo razonable.



## Garantía, conformidad y servicio postventa

El RDL 7/2021 establece una nueva redacción del Título IV, del Libro II del TRLGDCU, que regula las **garantías y servicios posventa**, incluyendo en el ámbito de aplicación del mismo “los contratos de compraventa de bienes existentes o de bienes que hayan de producirse o fabricarse y los contratos de suministro de contenidos o servicios digitales, incluyéndose como tales todos aquellos que tengan por objeto la entrega de soportes materiales que sirvan exclusivamente como portadores de contenidos digitales”.

En su artículo 114.2 establece **los bienes, servicios y prestaciones a los que no será de aplicación**, tales como animales vivos, los servicios financieros y ciertos contenidos o servicios digitales relacionados con la salud y con los juegos de azar, así como, entre otros, los programas (software) libres y de código abierto, en los que el código fuente se comparte abiertamente y los usuarios pueden acceder libremente al software, y los datos personales facilitados por el consumidor o usuario sean tratados exclusivamente por el empresario con el fin de mejorar la seguridad, compatibilidad o interoperabilidad de ese programa (software) concreto.

Por otro lado, **la conformidad con el contrato** se determina ahora mediante el cumplimiento de unos requisitos objetivos y subjetivos, incluida la instalación.

La persona consumidora puede exigir la puesta en conformidad de los bienes mediante su reparación o sustitución, y si estos remedios no son efectivos, procederá la reducción del precio o la resolución del contrato.

El empresario responderá ante el consumidor o usuario de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien, contenido o servicio digital, pudiendo el consumidor o usuario, mediante una simple declaración, exigir al empresario la subsanación de dicha falta de conformidad, la reducción del precio o la resolución del contrato. En cualquiera de estos supuestos el consumidor o usuario podrá exigir, además, la indemnización de daños y perjuicios, si procede.

El consumidor o usuario tendrá derecho a suspender el pago de cualquier parte pendiente del precio del bien o del contenido o servicio digital adquirido hasta que el empresario cumpla con las obligaciones establecidas, en el sentido apuntado.

Entre las novedades legisladas, cabe destacar las siguientes:

- El **plazo de garantía** será de **tres años** desde la entrega en el caso de bienes o de **dos años** en el caso de contenidos o servicios digitales.  
En los **bienes de segunda mano**, el empresario y el consumidor o usuario podrán pactar un plazo menor al indicado en el párrafo anterior, que no podrá ser inferior a un año desde la entrega.
- Se presume que **las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega del bien o en el año siguiente al suministro del contenido o servicio digital, ya**



**existían** cuando el bien se entregó o el contenido o servicio digital se suministró, por lo que no se podrán imputar a su uso por parte del consumidor, excepto cuando para los bienes esta presunción sea incompatible con su naturaleza o la índole de la falta de conformidad.

En los bienes de segunda mano, el empresario y el consumidor y usuario podrán pactar un plazo de presunción menor al indicado en el párrafo anterior, que no podrá ser inferior a un año.

Esta ampliación del plazo ante la falta de conformidad refuerza los derechos de los consumidores en relación con la calidad, seguridad que se puede esperar en sus adquisiciones.

- **La conformidad con el contrato** se valorará ahora mediante el cumplimiento de unos requisitos objetivos (artículo 115 ter) y subjetivos (artículo 115 bis), incluida la correcta instalación del bien o integración de los contenidos o servicios digitales en el entorno digital del consumidor o usuario (artículo 115 quater).
- La persona consumidora puede exigir la puesta en conformidad de los bienes y suministros de contenidos o servicios digitales mediante su **reparación o sustitución**, y si estos remedios no son efectivos, procederá la **reducción del precio** o la **resolución del contrato**.  
En el artículo 119 del RDL 7/2021 se establecen los plazos y modalidades de reembolso por parte del empresario en caso de reducción del precio o resolución del contrato, así como las formas para dicha resolución y las obligaciones del empresario y consumidor al respecto.
- En el caso de contenidos o servicios digitales o de bienes con elementos digitales, **cuando el contrato prevea el suministro continuo de contenidos o servicios digitales durante un período de tiempo determinado**, el empresario será responsable de cualquier falta de conformidad de los contenidos o servicios digitales que se produzca o se manifieste dentro del plazo durante el cual deben suministrarse los contenidos o servicios digitales de acuerdo con el contrato. No obstante, si el contrato de compraventa de bienes con elementos digitales establece el suministro continuo de los contenidos o servicios digitales **durante un período inferior a tres años**, el plazo de responsabilidad será de tres años a partir del momento de la entrega.
- **Durante el año posterior** a la entrega del bien o el suministro del contenido o servicio digital ya conforme, **el empresario responderá de las faltas de conformidad que motivaron la puesta en conformidad**, presumiéndose que se trata de la misma falta de conformidad cuando se reproduzcan los defectos del mismo origen que los inicialmente manifestados.
- **El plazo de prescripción para ejercitar la acción** relativa a las faltas de conformidad es de 5 años desde la manifestación de estas.



## Reparación y servicios postventa

En relación con la **reparación y servicios postventa**, en su artículo 127 bis, el RDL 7/2021 establece que:

- El productor garantizará, en todo caso, la **existencia de un adecuado servicio técnico, así como de repuestos** durante el plazo mínimo de diez años a partir de la fecha en que el bien deje de fabricarse.
- Queda **prohibido incrementar los precios de los repuestos al aplicarlos en las reparaciones**. La lista de precios de los repuestos deberá estar a disposición del público, así como la del resto de servicios aparejados, debiéndose diferenciar en la factura los diferentes conceptos.
- **La acción o derecho de recuperación de los bienes entregados** por el consumidor o usuario al empresario para su reparación prescribirá un año después del momento de la entrega.

## Economía sostenible y durabilidad

Como se ha avanzado, el RDL 7/2021 establece que **los bienes y servicios digitales deberán cumplir unos requisitos mínimos de calidad** en cuanto a su durabilidad, accesibilidad, continuidad, funcionalidad, compatibilidad y seguridad..., pudiendo valorarse este mínimo de calidad, entre otros requisitos, a través de comparaciones con otros productos o servicios del mismo tipo o con lo que el consumidor pueda razonablemente esperar.

A este respecto, las medidas que establece el RDL 7/2021 se inscriben en el contexto de un consumo más sostenible y una economía circular que, tal y como establece en su preámbulo, “se integra en la nueva [Estrategia Española de Economía Circular 2030](#), que trata de pasar del actual modelo lineal de nuestra economía, que se apoya en la producción de bienes y servicios bajo las pautas de «usar-consumir-tirar», lo que conlleva un uso intensivo de recursos naturales y una elevada generación de residuos, a un modelo en el que **el valor de los bienes se mantenga durante el mayor tiempo posible**, lo que incide en el aumento del valor económico de los mismos y en la reducción de los residuos que se generen.”