

CLAVES DE LA DIRECTIVA DE SUMINISTRO DE CONTENIDOS Y SERVICIOS DIGITALES*

(DIRECTIVA (UE) 2019/770, DE 20 DE MAYO DE 2019)

*Pascual Martínez Espín***
Catedrático de Derecho Civil
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 21 de junio de 2019

1. Finalidad

Uno de los factores de desconfianza ante las compras transfronterizas y especialmente on line es la falta de un marco contractual claro para los contenidos digitales. Son muchos los consumidores que sufren problemas de calidad y acceso a los contenidos digitales (vgr. contenidos erróneos o defectuosos, imposibilidad de acceso). Por este motivo, la Directiva que comentamos pretende mejorar el funcionamiento del mercado digital único, reforzar la seguridad jurídica, reducir los costes de las transacciones (debido a las diferencias de normativas nacionales diversas) y aumentar la protección de los consumidores de contenidos y servicios digitales.

Estas normas hacen referencia básicamente a tres cuestiones: a) la falta de conformidad o el incumplimiento en el suministro; b) las medidas correctoras en caso de falta de conformidad o incumplimiento, y c) la modificación de los contenidos o servicios digitales.

La Directiva no afecta a las normas nacionales relativas a la celebración, validez, nulidad o efectos de los contratos o la legalidad de los contenidos digitales. La Directiva tampoco determina la naturaleza jurídica de los contratos de suministro, y la cuestión de si tales

* Trabajo realizado en el marco del Proyecto de Investigación PGC2018-098683-B-I00, del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades (MCIU) y la Agencia Estatal de Investigación (AEI) cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social” y dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato y a la Ayuda para la financiación de actividades de investigación dirigidas a grupos de la UCLM Ref.: 2019-GRIN-27198.

** <https://orcid.org/0000-0002-4466-7128>



contratos constituyen un contrato de compraventa, de servicios, de alquiler o un contrato atípico, dejando tal cuestión a los derechos nacionales. Tampoco afecta a las disposiciones nacionales relativas a los vicios ocultos. Tampoco afecta a las medidas correctoras de naturaleza extracontractual de las que dispone el consumidor en caso de falta de conformidad frente a las personas que intervengan en fases previas de la cadena de transacciones. Ni a las acciones que ejercite un consumidor frente a cualquier que no tenga la condición de empresario de contenidos digitales (vgr. un desarrollador que no sea empresario).

Como manifestación del carácter imperativo, no será vinculante para el consumidor ninguna cláusula contractual que, en perjuicio del mismo, excluya la aplicación de las medias nacionales de transposición, no aplique no modifique los efectos de dichas medidas antes de que el consumidor ponga en conocimiento del empresario el incumplimiento o la falta de conformidad (art. 22). Ello no impide que los empresarios ofrezcan condiciones contractuales más favorables para el consumidor. Así, la Directiva deja libertad a los Estados para regular el derecho a la suspensión del cumplimiento de las obligaciones en caso de falta de conformidad o el derecho a retener cualquier reembolso por parte del empresario hasta la devolución del soporte material. También deja libertad para ampliar la aplicación de la Directiva a los contratos excluidos de su ámbito de aplicación (ámbito objetivo) como la posibilidad de extender su aplicación a no consumidores (ámbito subjetivo). Por ejemplo, se prevé la posibilidad de extender la aplicación de la Directiva a los llamados contratos mixtos.

2. Ámbito de aplicación

La Directiva se aplica:

- a) A todo contrato en virtud del cual un empresario suministre contenidos o servicios digitales a un consumidor a cambio de un precio (art. 3.1). Solo debe aplicarse a los casos en los que los distintos elementos del paquete sean ofrecidos por el mismo empresario al mismo consumidor en un contrato único. Cuando un único contrato entre un empresario y un consumidor incluya en un paquete elementos del suministro de contenidos o servicios y elementos del suministro de otros servicios o bienes, la Directiva sólo se aplicará a los elementos del contrato relativos a contenidos o servicios digitales.
- b) A los casos en que el consumidor suministra al empresario sus datos personales, salvo que éstos sean tratados exclusivamente para el fin de suministrar los contenidos o servicios, excluyendo cualquier otro (art. 3.1, párrafo 2).



- c) También se aplicará cuando se desarrollen contenidos o servicios digitales de conformidad con las indicaciones del consumidor (art. 3.2) y a todo soporte material que sirva como portador de contenidos digitales (art. 3.3).

La Directiva 2019/770 se aplicará a programas informáticos, aplicaciones, archivos de video, archivos de audio, de música, juegos digitales, libros y otras aplicaciones electrónicas, así como a servicios digitales que permitan la creación, tratamiento acceso o almacenamiento de datos en formato digital, incluido el programa (software) como servicio, tales como el intercambio de videos y audio y otro tipo de alojamiento de archivos, el tratamiento de textos o los juegos en la nube y las redes sociales.

La Directiva se aplicará con independencia del soporte utilizado para la transmisión de contenidos digitales o para dar acceso a los mismos: transmisión en un soporte material, descarga, transmisión a través de la web (streaming), permiso para acceder a almacenamiento de contenidos digitales, acceso a RRSS. No obstante, la Directiva no se aplica a los servicios de acceso a internet.

Por el contrario, no se aplicará a los contenidos o servicios digitales incorporados a los bienes o y que se suministren con los bienes en virtud de un contrato de compraventa relativo a dichos bienes, con independencia de si dichos contenidos son suministrados por el vendedor o por un tercero. En caso de duda, se presumirá que el contenido está comprendido en el contrato de compraventa del soporte, y se aplicará la Directiva 771. Tampoco se aplicará la Directiva 770 cuando el objeto principal del contrato sea la prestación de servicios profesionales, como de traducción, arquitectura, asesoramiento jurídico u otros servicios de asesoramiento profesional que empresario realiza personalmente, sin medios digitales para obtener el producto del servicio.

La Directiva no se aplica a la asistencia sanitaria, pero sí a todo contenido digital que constituya un producto sanitario, como las aplicaciones sanitarias, que el consumidor puede obtener sin que sea suministrada por un profesional de la salud. También están excluidos los contratos relacionados con contenidos digitales que constituyan servicios financieros.

La Directiva no afectará a sectores tales como las telecomunicaciones, el comercio electrónico y la protección de los consumidores.

3. Directiva de contenidos digitales vs Directiva de compraventa de bienes

La Directiva de contenidos digitales (2019/770) y la de contratos de compraventa de bienes (2019/771) deben complementarse mutuamente. La primera se aplica a los requisitos relativos a los contratos de suministro de contenidos o servicios digitales. También es de aplicación a contenidos digitales suministrados en un soporte material



como DVD, CD, memorias USB y tarjetas de memoria. Se protege tanto los contenidos digitales como el soporte material siempre que éste sirva exclusivamente como portador de contenidos digitales. A estos soportes les serán de aplicación las disposiciones de la Directiva 2011/83 sobre las obligaciones relacionadas con la entrega de bienes y las medidas correctoras en caso de incumplimiento. La segunda se aplica a los requisitos de los contratos de compraventa de bienes, incluidos bienes con elementos digitales; esto es, bienes muebles tangibles que incorporan contenidos o servicios digitales o estén interconectados de modo que la ausencia de dichos contenidos impediría que los bienes realizasen sus funciones. Se aplica también a los contenidos digitales incorporados o interconectados cuyo suministro se requiere expresamente en el contrato. También comprende contenidos que normalmente están incluidos en bienes del mismo tipo y el consumidor puede esperar que lo estén dada la naturaleza de los bienes (ej. la publicidad de un televisor inteligente que incluya una aplicación de video concreta, dicha aplicación formaría parte del contrato de compraventa). Y ello con independencia de que el contenido digital esté preinstalado en el propio bien o tenga que descargarse posteriormente en otro dispositivo y tan solo esté interconectado con el bien. Un ejemplo sería un teléfono que se publicita con una aplicación normalizada preinstalada que forma parte del contrato de compraventa, como una aplicación de alarma o de cámara. La Directiva 771 sólo debe aplicarse al contrato de compraventa del propio teléfono, mientras que el suministro de la aplicación del juego entrará en la presente Directiva 770. Otro ejemplo sería un reloj digital, que exige descargar una aplicación que se suministra en el contrato de compraventa, pero que el consumidor tiene que descargar en un teléfono interconectado, incluso cuando el contenido digital interconectado no es suministrado por el propio vendedor, sino por un tercero.

4. Suministro de contenidos o servicios digitales

La principal obligación del empresario es poner a disposición del consumidor los contenidos digitales. Esta obligación la debe cumplir sin demora indebida tras la celebración del contrato, salvo pacto en contrario (art. 5.1). La obligación se entiende cumplida cuando el contenido o servicio sea puesto a disposición del consumidor o sea accesible, esto es, cuando los contenidos hayan llegado al entorno del consumidor y no sea necesario ningún acto del empresario para que el consumidor pueda utilizarlos conforme al contrato.

El empresario no es responsable de los actos u omisiones de un tercero que gestione una plataforma electrónica o un almacenamiento en la nube que el consumidor elija para recibir o almacenar los contenidos, por lo que será suficiente con el suministro a dicho tercero. No existirá elección del consumidor cuando la instalación física o virtual esté



sometida al control del empresario, o cuando sea la única opción ofrecida por el empresario.

5. Requisitos de los contenidos digitales

Para ser conformes los contenidos digitales deben cumplir no solo los requisitos subjetivos establecidas en el contrato, sino además los requisitos objetivos establecidos en la Directiva.

5.1. Requisitos subjetivos

Los contenidos digitales deben cumplir los requisitos pactados entre el empresario y el consumidor en el contrato. En particular, deberán ser conformes:

- a) A la descripción, cantidad (por ejemplo, el número de archivos musicales a los que se puede acceder) y calidad (por ejemplo, resolución de imágenes), el idioma y la versión pactados en el contrato. Deben poseer la funcionalidad, compatibilidad e interoperabilidad y demás características previstos en el contrato.
- b) También deberán ser aptos para los fines específicos para los que el consumidor los necesite y que este haya puesto en conocimiento del empresario hasta el momento de la celebración del contrato, y respecto de los cuales el empresario haya expresado su aceptación.
- c) Se suministrarán con todos los accesorios, instrucciones y asistencia al consumidor.
- d) Se actualizarán según contrato.

5.2. Requisitos objetivos

Además de cumplir los requisitos subjetivos para la conformidad:

- a) Los contenidos digitales deberán ser aptos para los fines para los que se utilizarían normalmente los contenidos del mismo tipo.



- b) Los contenidos presentarán la cantidad y características de funcionamiento relativas a funcionalidad¹, compatibilidad, interoperabilidad², accesibilidad, continuidad y seguridad que normalmente quepa esperar de los mismos, en atención a la naturaleza de los contenidos o servicios y a cualquier declaración pública realizada por el empresario o por otras personas en la fase previa de la cadena de transacciones.

El criterio de la razonabilidad hace referencia a lo que una persona pueda razonablemente esperar desde un punto de vista objetivo teniendo en cuenta la naturaleza y finalidad de los contenidos digitales, y servirá igualmente para determinar lo que se estima un plazo razonable para subsanar la falta de conformidad.

El empresario estará obligado a cumplir dicha conformidad salvo que demuestre que:

- a) Desconocía la declaración pública y no era previsible que la conociera
- b) La declaración pública había sido corregida en el momento de la contratación
- c) La declaración pública no pudo influir en la decisión de contratar.

Las partes tienen la posibilidad de apartarse de los requisitos objetivos en materia de conformidad. Tal divergencia sólo será posible si concurren dos circunstancias: a) información al consumidor al respecto y b) aceptación por separado y comportamiento activo e inequívoco (vgr. marcando una casilla, apretando un botón o activando una función similar).

6. Actualizaciones

La conformidad de los contenidos también debe evaluarse en función de la actualización en la forma prevista en el contrato. El empresario debe facilitar al consumidor actualizaciones, incluidas las de seguridad, con el fin de mantener la conformidad y seguridad de los contenidos digitales. En los contenidos o servicios cuya finalidad es limitada en el tiempo, la obligación de facilitar actualizaciones debe limitarse a ese período de tiempo, mientras que para otros contenidos el período durante el cual deben facilitarse actualizaciones podrá ser igual al periodo de responsabilidad por falta de

¹ La funcionalidad se refiere a las formas en que pueden utilizarse los contenidos o servicios digitales. La ausencia o presencia de restricciones técnicas podrán afectar a la capacidad de los contenidos para cumplir todas sus funciones teniendo en cuenta su finalidad.

² La interoperabilidad se refiere a la si los contenidos pueden funcionar con aparatos (hardware) o programas (software) distintos de aquellos con los que se utilizan normalmente los contenidos del mismo tipo. El buen funcionamiento podrá estar en función de la capacidad de los contenidos para intercambiar información con otros programas o aparatos y utilizar la información intercambiada.



conformidad o incluso ampliarse más allá, como en el caso de las actualizaciones de seguridad.

Dada la mejora frecuente de los contenidos digitales, el empresario debe suministrar la versión más reciente que esté disponible en el momento de celebrar el contrato (art. 8.6).

La falta de suministro de las actualizaciones debe considerarse como una falta de conformidad. Igualmente, las actualizaciones defectuosas o incompletas.

El consumidor es libre de decidir si instala dichas actualizaciones. Si decide no instalarlas, el empresario quedará exonerado de responsabilidad por la falta de conformidad de los contenidos digitales, bastando la información al consumidor acerca de la actualización y de las consecuencias en caso de no instalación, y siempre que la no instalación no se deba a deficiencias en las instrucciones de instalación facilitadas por el empresario.

7. Interrupciones

Algunos contenidos digitales se suministran de forma continua a lo largo del tiempo (vgr. servicios en nube). En estos casos, la conformidad debe mantenerse en el tiempo. De este modo, las interrupciones a corto plazo del suministro de contenidos digitales deben tratarse como casos de falta de conformidad cuando las mismas sean notables o recurrentes.

8. Integración

Los contenidos digitales deben integrarse correctamente en el entorno del aparato (hardware) y programa (software) del consumidor. Será falta de conformidad la integración incorrecta de los contenidos o servicios digitales si lo ha sido por el empresario o bajo su responsabilidad, o si lo hizo el consumidor pero su incorrecta integración se debió a deficiencias en las instrucciones de integración proporcionadas por el empresario (vgr. por ser incompletas o adolecer de falta de claridad que hagan que las instrucciones de integración sean difíciles de utilizar por un consumidor medio) (art. 9).

9. Derechos de terceros

Las restricciones de uso por el consumidor de los contenidos digitales podrían derivarse de las limitaciones impuestas por el titular de los derechos de propiedad intelectual. Dichas restricciones pueden tener su origen en el acuerdo de licencia del usuario final en virtud del cual se suministren los contenidos digitales (vgr. cuando el acuerdo de licencia



de un usuario final prohíba al consumidor utilizar determinadas características relacionadas con la funcionalidad de los contenidos).

Tal restricción puede suponer una falta de conformidad por incumplimiento de los requisitos objetivos, si se refiere a características que suelen encontrarse en contenidos del mismo tipo. El empresario sólo quedará exento de responsabilidad si cumple las condiciones para establecer una excepción a los requisitos objetivos de conformidad, esto es, si antes de la celebración del contrato informa expresamente al consumidor de que una determinada característica de los contenidos se aparta de los requisitos objetivos y el consumidor acepta expresamente y por separado dicha divergencia (art. 8.5).

El consumidor que sufra una restricción que impida o limite el uso de los contenidos digitales tendrá derecho a las medidas correctoras por falta de conformidad salvo que el Derecho nacional disponga la nulidad del contrato o su rescisión.

10. Responsabilidad del empresario

El empresario será responsable ante el consumidor de cualquier falta de conformidad en el suministro, tanto si el contrato establece un único acto de suministro (vgr. descarga de un libro electrónico), una serie de actos individuales (el consumidor recibe un enlace para descargar un nuevo libro electrónico cada semana) o un suministro continuo (vgr. almacenamiento en la nube, plataforma de medios sociales por un período indefinido)³. A tal efecto, es conveniente que el plazo pertinente a efectos de establecer la conformidad de los contenidos se determine a la luz de esos distintos tipos de suministro. El empresario debe ser considerado responsable únicamente por la falta de conformidad que exista en el momento en que tenga lugar el único acto de suministro o cada acto individual de suministro durante un plazo mínimo de dos años a partir del momento del suministro o únicamente durante el período determinado en el contrato o mientras esté en vigor el contrato indefinido (art. 11.2 y 3).

Si el incumplimiento es debido a la acción u omisión de un tercero en fases previas de la cadena de transacciones comerciales, el empresario podrá ejercitar acciones contra el responsable (acción de repetición). El Derecho nacional determinará quién es el responsable y las acciones y condiciones de ejercicio correspondientes (art. 20).

11. Carga de la prueba

La carga de la prueba de que los contenidos se suministraron conforme a lo pactado recae en el empresario. Ello es debido a que el empresario se encuentra en mejor posición que

³ El suministro continuo no debe suponer necesariamente un suministro a largo plazo (vgr. retransmisión en línea de un videoclip independientemente de la duración real que tenga el archivo audiovisual).



el consumidor para conocer los motivos de la falta de conformidad. El empresario también está en mejor posición para evaluar si el incumplimiento en el suministro o la falta de conformidad se debe a la incompatibilidad del entorno digital del consumidor con los requisitos técnicos de los contenidos o servicios digitales. Por tanto, en caso de conflicto, el consumidor deberá aportar pruebas de que los contenidos no son conformes, pero no tendrá que probar que la falta de conformidad existía en el momento del suministro o, en caso de suministro continuo, durante la vigencia del contrato. Será el empresario quien demuestre la conformidad de los contenidos en ese momento o en ese periodo. Esa carga de la prueba debe recaer en el empresario si la falta de conformidad se manifiesta en el plazo de 1 año desde la fecha de suministro único o desde cada acto individual de suministro, en caso de suministro continuo (art. 12.2).

Son causas de exoneración de responsabilidad los casos en que el empresario demuestre que el entorno digital del consumidor no es compatible con los requisitos técnicos de los contenidos o servicios digitales, y cuando el empresario informe al consumidor sobre dichos requisitos de forma clara y comprensible antes de la celebración del contrato (art. 11.4). La Directiva no regula las consecuencias de un incumplimiento cuando el mismo se deba a un impedimento fuera del control del empresario y cuando sea inevitable, como sucede en los casos de fuerza mayor, lo que se regirá por el derecho nacional. Pero sí contempla la cooperación con el empresario para establecer si la causa de la falta de conformidad radica en el entorno digital del consumidor. En caso de negativa a la cooperación, y siempre que el empresario haya informado al consumidor de dicho requisito de forma clara y comprensible, la carga de la prueba recaerá en el consumidor (art. 12.5).

12. Medidas correctoras por incumplimiento

La Directiva establece medidas correctoras frente al incumplimiento de la obligación de suministro de contenidos digitales por parte del empresario y frente a la falta de conformidad, que consisten en tres: el cumplimiento específico, la reducción del precio y la resolución del contrato.

a) Cumplimiento específico

Cuando el empresario haya incumplido el suministro de forma absoluta, el consumidor podrá requerir al empresario que suministre los contenidos o servicios digitales. El empresario debe actuar sin demora indebida o dentro de un plazo adicional pactado expresamente por las partes. Dado que los contenidos se suministran en formato digital, el mismo no debe requerir, en la mayor parte de los casos, ningún plazo adicional para poner los contenidos a disposición del consumidor. Por tanto, “sin demora indebida” significará en estos casos el suministro inmediato.



Si, a continuación del requerimiento, el empresario incumple el suministro, el consumidor podrá resolver el contrato. En caso de términos esenciales o incumplimientos definitivos, el consumidor podrá resolver el contrato sin necesidad de pedir previamente al empresario que suministre los contenidos digitales (art. 13.2).

Si el servicio no es conforme a lo pactado, el consumidor podrá exigir que los contenidos sean prestados de conformidad. El empresario podrá elegir una manera concreta de poner los contenidos en conformidad (vgr. facilitando actualizaciones o poniendo una nueva copia de los contenidos a disposición del consumidor). La Directiva no fija plazos fijos para el ejercicio de los derechos o el cumplimiento de las obligaciones, dada la diversidad de contenidos y servicios digitales, limitándose a señalar que en caso de falta de conformidad procederá su puesta en conformidad dentro de un “plazo razonable”. Ello no impedirá el pacto de las partes. Los contenidos digitales deben ser puestos en conformidad sin cargo alguno y sin mayores inconvenientes para el consumidor en atención a la naturaleza de los contenidos y servicios, y de la finalidad que tuvieran los mismos para el consumidor.

b) Reducción de precio

En caso de imposibilidad de poner los contenidos en conformidad, cuando ello le suponga al empresario unos costes desproporcionados, cuando subsista la falta de conformidad pese al intento de subsanación, o simplemente cuando no los haya puesto en conformidad en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes al consumidor, éste tendrá derecho a la reducción del precio o a la resolución del contrato (art. 13.2). Para determinar la desproporción se atenderá al valor que tendrían los contenidos si no hubiera existido falta de conformidad y a la relevancia de la falta de conformidad (art. 14.1).

El cálculo de la reducción debe tener en cuenta la disminución del valor de los contenidos debido tanto a la falta de conformidad como al tiempo durante el cual el consumidor no haya podido disfrutar de los contenidos en conformidad.

c) Resolución del contrato

El consumidor sólo tendrá derecho a resolver el contrato en caso de falta de conformidad grave. La carga de la prueba de que la falta de conformidad es leve corresponderá al empresario. No obstante, cuando los contenidos no se suministren a cambio de un precio, sino a cambio de que el consumidor facilite datos personales, el consumidor podrá resolver el contrato también en aquellos casos en que la falta de conformidad sea leve, ya que no dispone de la corrección consistente en la reducción del precio. En los casos en los que el consumidor pague un precio y facilite datos personales, podrá disponer de todas las medidas correctoras disponibles por falta de conformidad.



El consumidor ejercerá el derecho a resolver el contrato mediante una declaración al empresario en la que exprese su decisión de resolverlo (art. 15).

13. La devolución de prestaciones

En caso de reducción o resolución, el empresario deberá reembolsar los importes percibidos, o la parte proporcional correspondiente al período durante el cual los contenidos digitales no fuesen conformes. La devolución de cantidades deberá realizarse sin demora indebida y, en cualquier caso, en el plazo de 14 días a partir de la fecha en la que el empresario tenga conocimiento de la decisión de resolver o ejercitar la reducción de precio. La devolución deberá hacerse por el mismo medio de pago empleado por el consumidor para la adquisición de los contenidos digitales, salvo que el consumidor lo hubiese acordado de otro modo, y el reembolso siempre será gratuito para el consumidor.

Tras la resolución, el empresario pondrá a disposición del consumidor, y a petición de éste, contenidos que no sean datos personales y que el consumidor haya facilitado o creado al utilizar los contenidos digitales, de forma gratuita, en un plazo razonable y en un formato utilizado habitualmente y legible electrónicamente. El consumidor debe poder recuperar los contenidos dentro de un plazo razonable, sin impedimentos por parte del empresario, en un formato de lectura mecánico comúnmente utilizado y sin cargo alguno, a excepción de los gastos generados por su propio entorno digital (vgr. costes de conexión a la red).

El empresario debe abstenerse de utilizar cualquier contenido que no sean datos personales que haya sido facilitado o creado por el consumidor al utilizar los contenidos o servicios suministrados por el empresario. Esos contenidos pueden incluir imágenes digitales, archivos de video y audio y contenidos creados en dispositivos móviles. No obstante, el empresario podrá utilizar los contenidos facilitados o creados por el consumidor cuando los mismos no tengan ninguna utilidad fuera del contexto de los contenidos suministrados por el empresario, sólo se refieran a la actividad del consumidor, hayan sido agregados con otros datos por el empresario y no puedan desagregarse, o hayan sido generados conjuntamente por el consumidor y terceros, y otros consumidores puedan seguir haciendo uso de estos.

Por su parte, el consumidor se abstendrá, tras la resolución, de utilizar los contenidos digitales y de ponerlos a disposición de terceros. El empresario podrá impedir cualquier uso posterior de los contenidos o servicios digitales, bien haciendo que sean inaccesibles para el consumidor o bien inhabilitando la cuenta de usuario del consumidor. Si los contenidos digitales se les suministraron en un soporte material, deberá devolverlo a solicitud y a cargo del empresario sin demora indebida, y en todo caso, en el plazo de catorce días a partir de la fecha en que se hubiese informado al empresario de la decisión



del consumidor de resolver el contrato. El consumidor no estará obligado a pagar por el uso de los contenidos durante el período en que no fueron conformes con el contrato.

14. Indemnización de daños y perjuicios

El considerando 73 de la Directiva contempla el derecho del consumidor a reclamar una indemnización por los perjuicios debidos a una falta de conformidad o a un incumplimiento en el suministro de contenidos. La indemnización debe situar al consumidor en la posición en la que se encontraría de haberse suministrado en conformidad los contenidos. Sin embargo, dicha declaración no encuentra reflejo en el articulado de la Directiva.

15. Modificación de contenidos o servicios digitales

En los contratos de prestaciones continuadas, además de las modificaciones destinadas a mantener la conformidad, el empresario podrá modificar las características de los contenidos o servicios siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

- a) El contrato establezca un motivo válido para dicha modificación. Dichos motivos válidos podrían comprender los casos en los que la modificación sea necesaria para adaptar los contenidos a un nuevo entorno técnico o a un mayor número de usuarios, o se justifique por razones operativas importantes.
- b) La modificación sea gratuita para el consumidor.
- c) El empresario deberá informar al consumidor de las modificaciones de forma clara y comprensible, con una antelación razonable y en un soporte duradero de las características y el momento de la modificación, y de su derecho a resolver el contrato, o sobre la posibilidad de mantener los contenidos o servicios sin tal modificación.

El consumidor podrá resolver el contrato si la modificación afecta negativamente a su acceso a los contenidos o servicios o a su uso, salvo si dicho efecto negativo es mínimo. No procederá dicha resolución si el empresario ha dado al consumidor la posibilidad de mantener, sin costes adicionales, los contenidos o servicios sin la modificación, y los contenidos o servicios digitales siguen siendo conformes.

16. Tratamiento de datos personales

El ejercicio de las actividades que entran en el ámbito de aplicación de la Directiva podrá suponer el tratamiento de datos personales. La presente Directiva se entiende sin perjuicio



del Reglamento (UE) 2016/679 así como la Directiva 2002/58. La Directiva se aplica a los contratos en virtud de los cuales el empresario suministra contenidos digitales al consumidor y este facilita datos personales en el momento en que se celebra el contrato o en un momento posterior: el consumidor abre una cuenta en una red social y facilita un nombre y una dirección de email, y esos se utilizan para fines que no sean exclusivamente el suministro de los contenidos. También se aplica a los casos en los que el consumidor da su consentimiento para que cualquier material que constituya datos personales, como fotografías o mensajes, sea tratado con fines comerciales. La Directiva no se aplicará en las situaciones en las que se recaben datos personales por el empresario cuando no exista un precio, sino únicamente se exija el registro del consumidor por motivos de seguridad e identificación. Tampoco regulará las condiciones para el tratamiento lícito de datos personales. Ni, por último, los casos en que el consumidor retire el consentimiento para el tratamiento de sus datos personales.

17. Entrada en vigor

La Directiva relativa a los contratos celebrados entre empresarios y consumidores para el suministro de contenidos y servicios digitales fue publicada el 22 de mayo de 2019 en el DOUE. Entró en vigor a los 20 días de su publicación, esto es, el 11 de junio de 2019, y se aplicará al suministro de contenido o servicios digitales que tenga lugar a partir del 1 de enero de 2022, con excepción de los arts. 19 y 20, relativos a la modificación de los contenidos y al derecho de repetición, que sólo se aplicarán a contratos celebrados a partir de esa fecha. El plazo de transposición de la Directiva finaliza el 1 de julio de 2021 (art. 24).