



# **Derecho de desistimiento para videojuegos y otros contenidos digitales:**

Últimas modificaciones de la Ley para la  
Defensa de los Consumidores y Usuarios



## ÍNDICE

01. **¿Qué es el derecho de desistimiento?**
02. **El suministro de contenidos digitales sin soporte material**
03. **Modificación de la letra m) por el art. 82.13 del Real Decreto-ley 24/2021**

## Derecho de desistimiento para videojuegos y otros contenidos digitales: Últimas modificaciones de la Ley para la Defensa de los Consumidores y Usuarios

El próximo 28 de mayo entrará en vigor otra tanda de reformas de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU) aprobadas por el **Real Decreto-ley 24/2021**, de 2 de noviembre por el que se transpusieron multitud de Directivas de la Unión Europea. Una de estas modificaciones, y la que aquí nos interesa, es la referente a la excepción del derecho de desistimiento en contratos de suministro de contenidos digitales sin soporte material.

### ¿Qué es el derecho de desistimiento?

Antes de entrar a analizar que supone esta modificación para empresas distribuidoras y consumidores conviene explicar qué es el derecho de desistimiento.

El derecho legal de desistimiento faculta a consumidores y usuarios que hayan celebrados **contratos a distancia o fuera del establecimiento mercantil** a resolver (desistir) dicho contrato en el plazo de **14 días naturales**, sin alegar causa alguna y de gratuitamente. Este derecho se otorga para suplir la imposibilidad de examinar los bienes adquiridos a distancia en las mismas condiciones que se puede hacer en una tienda tradicional. Así, cuando compramos ropa por internet, por ejemplo, e independientemente de que la empresa decida voluntariamente darnos un plazo mayor al legalmente exigible, los consumidores disponen de dos semanas para probarse las prendas adquiridas y decidir si se quedan con lo que han comprado o si lo devuelven.

Pero este derecho **no es ilimitado**, por razones lógicas hay determinados bienes que no se pueden devolver y por tanto están excluidos del derecho de desistimiento. Entre otras muchas excepciones, no se puede desistir en contratos sobre servicios una vez que hayan sido completamente ejecutados, en contratos de suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez, de bienes hechos a medida o claramente personalizados, o de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene.

### El suministro de contenidos digitales sin soporte material

Centrándonos ya en la excepción que da título a este artículo, contenida en el artículo 103.m) LGDCU, y en la evolución de la misma debemos empezar por analizar la redacción antigua (en vigor desde el 29 de marzo de 2014):

#### **Artículo 103. Excepciones al derecho de desistimiento.**

*El derecho de desistimiento no será aplicable a los contratos que se refieran a:*

*m) El suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecución haya comenzado con el previo consentimiento expreso del consumidor y usuario con el conocimiento por su parte de que en consecuencia pierde su derecho de desistimiento.*

Para analizar la excepción es necesario entender primero a que se refiere el legislador con «*suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material*». En este supuesto, **suministro debe interpretarse con exclusión de servicios** que den acceso a contenidos digitales. Por lo tanto, la suscripción a Netflix, Spotify y otras plataformas similares no estarían comprendidas en este artículo. El desistimiento de contratos de servicio como estos es posible durante los ya mencionados 14 días naturales, pero el consumidor deberá abonar al empresario el importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que haya informado al empresario del ejercicio del derecho de desistimiento. Así, si el contrato era por un mes, con un precio de 10 euros, y el consumidor desiste a los 10 días, deberá abonar 3,33 euros.

Por lo expuesto, la referida excepción se circunscribe solo a **contratos de tracto único** sobre bienes digitales, ya sean compraventas, licencias de uso, etc. Es decir, se aplica a la adquisición de libros digitales para un e-book o de videojuegos mediante descarga, el alquiler online de una película, y otros contratos similares.

En estos ejemplos se aprecia la segunda clave de la excepción: **la ausencia de soporte material**. Si lo que se compra, aun siendo a través de internet, es un videojuego fijado en un disco nos encontraríamos en el ámbito de otra excepción; la de la letra i) del mismo artículo 103, sobre suministro de grabaciones sonoras o de vídeo precintadas o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el consumidor después de la entrega. En estos casos el consumidor podrá desistir del contrato siempre y cuando no haya retirado el precinto, lo que garantiza que no ha podido hacer uso del contenido.

Esta excepción no presenta problemas pues es innegable que sería absurdo poder devolver un bien puramente experiencial, como es una película o un videojuego, después de haber disfrutado de este los 14 días del plazo para ejercer el desistimiento. En el caso de que el soporte del contenido esté defectuoso nos encontraríamos en un supuesto de **falta de conformidad**, por el que **el consumidor dispone de 3 años** (antes de la reforma eran solo 2) para exigir responsabilidades al empresario. También se deben considerar como falta de conformidad algunos supuestos que se han dado en la historia reciente de los videojuegos en los que la versión de lanzamiento tenía problemas de optimización para determinadas plataformas que lo hacían “injugable” o no cumplía con las promesas publicitarias.

Ahora que se han definido los extremos de la excepción podemos aplicarlo a contratos específicos como son la adquisición de videojuegos mediante tiendas online como Steam o PlayStation Store. Cuando un consumidor “compra” un videojuego en estas plataformas (en la práctica suele ser una licencia de uso por tiempo ilimitado), a pesar de ser un contrato a distancia, este **no tiene un derecho de desistimiento que permita probar el contenido** adquirido pues, como dice el artículo, se pierde con la ejecución del mismo.

Esto tiene cierto sentido, pues el derecho de desistimiento busca poner al consumidor en la misma posición que si comprase en una tienda física y, en el caso de contenidos digitales –aun teniendo soporte físico–, el consumidor no puede “probar” el contenido como sí sucede con la ropa, por ejemplo.

Esta justificación, sin embargo, pierde peso si se tiene en cuenta que plataformas como la mencionada Steam permite a sus usuarios devolver videojuegos adquiridos en su tienda online incluso después de haberlos descargado, instalado y ejecutado siempre que el tiempo de juego sea inferior a 2 horas. Así, de manera voluntaria, la distribuidora otorga un derecho de desistimiento mucho más garantista que el legal y que permite a los consumidores no solo comprobar que sus ordenadores sean capaces de ejecutar el juego en cuestión, sino decidir si este es de su agrado.

### Modificación de la letra m) por el art. 82.13 del Real Decreto-ley 24/2021

La nueva redacción de esta excepción, introducida por el referido Real Decreto-ley, no adopta este enfoque, pero sí **hace hincapié en los requisitos de información** necesarios para que el consumidor pierda el derecho de desistimiento; como se puede observar a continuación:

#### **Artículo 103. Excepciones al derecho de desistimiento.**

*El derecho de desistimiento no será aplicable a los contratos que se refieran a:*

*m) El suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecución haya comenzado y, si el contrato impone al consumidor o usuario una obligación de pago, cuando se den las siguientes condiciones:*

*1.º El consumidor o usuario haya otorgado su consentimiento previo para iniciar la ejecución durante el plazo del derecho de desistimiento.*

*2.º El consumidor o usuario haya expresado su conocimiento de que, en consecuencia, pierde su derecho de desistimiento; y*

*3.º El empresario haya proporcionado una confirmación con arreglo al artículo 98.7 o al artículo 99.2.*

Esta nueva redacción, siguiendo la línea marcada por la Directiva 2019/2161 (de mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión), diferencia entre contratos con contraprestación económica y contratos gratuitos. El concepto de contrato gratuito aquí es relativo, pues los consumidores a menudo “pagan” por las prestaciones recibidas con sus datos personales. Esta distinción supone que los contratos de distribución de contenidos digitales sin soporte material en los que no medie un pago monetario no se encuentran incluidos en la excepción y por tanto sí gozan de un derecho de desistimiento pleno.



En cuanto a los mencionados requisitos de información, aunque ya se encontraban presentes de manera dispersa en la redacción anterior, ahora se explicitan con mayor detalle y exigen una triple confirmación:

- 1º de que el consumidor desea ejecutar el contenido,
- 2º de que el consumidor es consciente de las consecuencias que esta ejecución tiene, y
- 3º del empresario, que deberá aportar en un soporte duradero la confirmación del contrato celebrado incluyendo los dos puntos anteriores.

Dado que **este artículo solo se aplica a contratos onerosos**, el requisito de obtener el consentimiento expreso previo y el conocimiento del consumidor solo es pertinente para el contenido digital facilitado a cambio del pago de un precio.

Debe quedar claro que, en cualquier supuesto, en caso de desistimiento del contrato, **el consumidor se abstendrá de utilizar el contenido** o servicio digital y de ponerlo a disposición de terceros. En la práctica, dado que la mayoría de estos contenidos están protegidos por medidas DRM, el empresario podrá bloquear el acceso o eliminar el contenido de la biblioteca del usuario para asegurar el cumplimiento de esta obligación. En otros casos, es evidente que el consumidor no puede “devolver” el contenido por medios ordinarios como sucedería con una camisa adquirida por internet, siguiendo los ejemplos anteriores.

Como así lo recoge el artículo 108.5.b), el consumidor no asumirá ningún coste por el suministro, en su totalidad o en parte, de contenido digital que no se preste en un soporte material **cuando se incumplan cualquiera de estos tres requisitos**. Es decir, si se adquiere un videojuego, por ejemplo, y no se informa al consumidor antes de empezar a instalar el mismo de que, al hacerlo perderá el derecho a desistir, este podrá instalarlo, jugar y –en el plazo de 14 días naturales– ejercer su derecho de desistimiento sin pagar nada por el tiempo disfrutado.

Es por ello que las desarrolladoras y distribuidoras han de tener muy presente la normativa, nacional y europea, en materia de consumidores y actualizar sus políticas de uso para que sean conformes. En **H&A Abogados** estamos pendientes de las últimas novedades normativas para poder dar el mejor asesoramiento tanto a empresas como a usuarios sobre sus derechos y obligaciones.

**H&A ABOGADOS**

Área de Propiedad Intelectual

En Madrid, a 17 de mayo de 2022



### **Sede Madrid**

C/ Cedaceros 1  
(esquina a Alcalá, 26)  
28014 Madrid  
+34 91 522 74 20  
info@herrero.com

**[www.hyaip.com](http://www.hyaip.com)**

### **Otras sedes**

A Coruña  
Alicante  
Barcelona  
Bilbao  
León  
Málaga  
Murcia  
Sevilla  
Valencia  
Vigo

### **Internacional**

Portugal  
Argentina  
México  
Brasil  
Colombia