



INFORME SOBRE EL ALCANCE DE LA EXCLUSIÓN QUE CONTEMPLA EL ARTÍCULO 103.m) DEL TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY GENERAL PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS Y OTRAS LEYES COMPLEMENTARIAS, APROBADO POR REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/2007, DE 16 DE NOVIEMBRE, QUE HA SIDO MODIFICADO POR LA LEY 3/2014, DE 27 DE MARZO.

La Dirección General de Consumo de la Consejería de Economía y Hacienda de la Comunidad de Madrid, formula consulta, conforme al procedimiento aprobado por la 8ª Conferencia Sectorial de Consumo, sobre el alcance de la exclusión que contempla el artículo 103.m) del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (en adelante el TRLGDCU), que ha sido modificado recientemente por la Ley 3/2014, de 27 de marzo.

La nueva redacción del artículo 103 del TRLGDCU es la siguiente:

“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.”

La consulta se refiere en concreto a si dicha exclusión se hace extensiva a los contratos que celebran con los consumidores y usuarios los centros de enseñanza que imparten tele-formación o enseñanza en línea, publicando y transmitiendo todo el material formativo digital dentro de la plataforma de tele-formación del propio centro, a través de la cual el alumno recibe la formación y realiza las evaluaciones, ejercicios y exámenes, y al que tiene acceso mediante unas claves personales.

En torno a las cuestiones planteadas en la consulta de referencia, se formulan las siguientes consideraciones:

Para evaluar adecuadamente el alcance de la exclusión que establece la letra m del artículo 103 del TRLGDCU es preciso tener en cuenta que los *“contratos de suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material”* no son objeto de



exclusión del régimen específico que para los contratos a distancia y celebrados fuera del establecimiento contempla el TRLGDCU, en el Título III de su Libro Segundo. En concreto, su artículo 97.1 regula los requisitos de información de los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento, y establece, entre otras, la obligación de que en caso de que exista un derecho de desistimiento se informe de ello al consumidor y usuario, así como de las condiciones, del plazo y de los procedimientos para su ejercicio¹. Por su parte, del apartado 2 de este mismo artículo se desprende también la obligación de facilitar el formulario de desistimiento en el caso de contratos de contenido digital que no se presten en soporte material, y el artículo 104² dispone que el plazo para el ejercicio del desistimiento concluirá en este caso a los 14 días naturales contados a partir del día en que se celebre el contrato.

Ahora bien, la inclusión de este tipo de contratos en el ámbito de protección de la norma no es óbice para que se puedan introducir determinadas excepciones en función de la naturaleza de los bienes y servicios que son objeto de los mismos. Así ocurre en este caso respecto al derecho de desistimiento que se reconoce al consumidor y usuario, pues se contempla la posibilidad de que pueda comenzar la ejecución de este tipo de contrato durante el plazo de 14 días naturales previsto para el ejercicio de este derecho, pero en tal caso el consumidor y usuario perderá su derecho a desistir, siempre y cuando exista un previo consentimiento expreso por su parte respecto a dicha ejecución y tenga conocimiento de la pérdida de su derecho a desistir que ello conlleva, tal y como establece el artículo 103, letra m), del TRLGDCU, de lo cual se deberá haber informado previamente al consumidor en virtud del artículo 97³, pues de lo contrario se entenderá que la información precontractual no es correcta y, por lo tanto, será de aplicación el artículo 105 del TRLGDCU, es decir, el régimen relativo a la omisión de información sobre el derecho de desistimiento, esto es: el periodo de desistimiento finalizaría doce meses después de la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial (en el momento en el que se haya iniciado la ejecución del contrato con el previo consentimiento expreso del consumidor) o si facilitase la información durante este plazo de los doce meses, el plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales de la fecha en que el consumidor y usuario reciba la información, todo ello con las consecuencias gravosas para el empresario que ello conlleva, incurriendo en infracción administrativa sancionable por la Administración competente con arreglo al artículo 49.2 TRLGDCU.

Por otro lado, con objeto de asegurar el cumplimiento por parte del empresario de estos requisitos, previos a la ejecución del contrato, el legislador, a la hora de regular las obligaciones y responsabilidades del consumidor y usuario en caso de

¹ Artículo 97.1.i) TRLGDC.

² Artículo 104.c) TRLGDC.

³ Artículo 97.1.l) TRLGDC.



desistimiento⁴, le ha eximido del abono de cualquier tipo de coste, siempre que no haya dado expresamente su consentimiento previo a la ejecución, o no sea consciente de que al dar su consentimiento pierde su derecho de desistimiento.

Además, en tales supuestos no se prevé la obligación de devolución de los contenidos digitales por parte del consumidor, por un lado, por el aspecto técnico de la imposibilidad de devolución (una vez que ya se ha producido la descarga), y por otro, por considerar que el riesgo de tener que reembolsar al consumidor todas las cantidades abonadas debería estimular aún más a los proveedores de contenidos digitales a cumplir con los requisitos exigidos por el texto refundido.

Sin embargo, la norma no pone ninguna traba a que el proveedor mantenga el control técnico sobre los contenidos digitales, de tal manera que pueda inutilizar el contenido en caso de desistimiento del contrato.

En función de las anteriores consideraciones, y en respuesta a la consulta formulada, se puede concluir que los empresarios que celebran contratos con los consumidores y usuarios para el suministro de contenidos digitales en un soporte no material, como ocurre en el caso que plantea la Comunidad de Madrid, estarían excluidos del derecho de desistimiento siempre que cumplan los requisitos que establece en estos casos el artículo 103.m) del TRLGDCU. En caso contrario, el consumidor podría ejercitar el derecho de desistimiento en los plazos establecidos en el mismo y el empresario tendría que devolver íntegramente las cantidades percibidas del consumidor.

⁴ Artículo 108.4.b) TRLGDC.