

## Contenidos y servicios digitales: conozca sus derechos

El acceso a música, películas, videojuegos, aplicaciones o programas de software forma parte de nuestro día a día en el entorno digital. Al contratar estos suministros o servicios en línea, las personas consumidoras disponen de un marco legal específico que garantiza la transparencia en la información, la calidad técnica de las prestaciones y una sólida cobertura frente a fallos o averías de funcionamiento.

La normativa en materia de consumo protege de forma estricta tus derechos cuando adquieres productos o servicios digitales.

### Qué son los contenidos y los servicios digitales

---

Se entiende por **contenido digital** aquellos datos que se producen y se suministran en formato digital, tales como programas informáticos (*software*), aplicaciones móviles, archivos de música, videojuegos, libros electrónicos (*e-books*) o archivos de vídeo.

Por otro lado, un **servicio digital** es aquel que permite a la persona consumidora crear, tratar, almacenar o consultar datos en formato digital que hayan sido introducidos por ella misma o por otros usuarios. Dentro de esta categoría se integran las plataformas de vídeo y música en *streaming*, las redes sociales, las herramientas de almacenamiento en la nube o los entornos de mensajería instantánea.

Además, hay que distinguirlos de los **bienes con elementos digitales**, que son aquellos objetos que compramos y que traen incorporados servicios digitales. Es el caso de los **smartphones, tabletas, televisores inteligentes, relojes inteligentes, robots de limpieza o altavoces por bluetooth**.

### Información previa y requisitos antes de la contratación

**Antes** de que efectúes cualquier pago o aceptes las condiciones de un servicio, las plataformas y empresas comercializadoras están obligadas a facilitarte de manera clara, comprensible y accesible toda la información relevante sobre las características del producto digital:

---

- La funcionalidad del contenido o servicio, indicando si existen restricciones técnicas o geográficas.
- La compatibilidad básica, especificando con qué sistemas operativos, versiones de hardware o navegadores concretos funciona de manera correcta el producto.
- La interoperabilidad, detallando si el contenido digital es capaz de funcionar con un entorno técnico de hardware o software diferente al habitual que tú utilices en tus dispositivos.

---

Además, del desglose completo del **precio** y las condiciones de **renovación automática** si se trata de suscripciones periódicas.

---

## Derecho de desistimiento en contenidos y servicios digitales

---

El derecho de desistimiento es la facultad que tienes como persona consumidora para dejar sin efecto un contrato en un plazo de **14 días naturales** sin necesidad de justificar tu decisión y sin penalización alguna. Sin embargo, en el ámbito de los contenidos y servicios digitales, la aplicación de este derecho presenta unas particularidades muy importantes que debes conocer:

- **Contenidos digitales:** Si adquieres un contenido que se descarga o se visualiza directamente en internet (como una película, una canción, un videojuego o un libro electrónico), el derecho de desistimiento **se pierde en el momento en que comienza la descarga o la reproducción**. Sólo perderás el derecho a desistir en estos casos si la empresa ha obtenido tu consentimiento expreso para iniciar la ejecución y te ha mostrado un aviso claro de que, al comenzar, ya no podrás desistir.
- **Suscripciones a servicios digitales:** En el caso de contratos de suscripción a servicios (como plataformas de música o almacenamiento en la nube), sí dispones de los **14 días naturales** para rescindir el contrato. Si solicitas que el servicio comience a prestarse inmediatamente y decides desistir durante este periodo, la empresa podrá cobrarte un importe proporcional a la parte del servicio que ya hayas disfrutado hasta el momento de tu comunicación.

## Garantía legal y falta de conformidad digital

---

Los contenidos y servicios digitales cuentan con una garantía legal obligatoria de **dos años** desde el momento del suministro si se realizan mediante un acto único de compra (por ejemplo, al descargar un videojuego en formato digital o comprar un programa informático).

Si el contrato establece el suministro continuo del servicio o contenido digital durante un periodo de tiempo determinado (como ocurre con las suscripciones mensuales o anuales a plataformas de series o almacenamiento en la nube), el profesional responde de cualquier falta de conformidad o fallo técnico que se manifieste **durante todo el tiempo que dure el contrato**. Durante el primer año tras el suministro, se presume que los fallos ya existían en el momento en que se suministró, salvo que el empresario demuestre lo contrario o que el error se deba a la falta de compatibilidad de los propios dispositivos del usuario.

Si, en cambio, adquirimos por internet un producto como un videojuego en formato físico, la garantía será de **tres años**, al tratarse de un bien.

## Modificaciones del servicio y actualizaciones obligatorias

A diferencia de los productos físicos, los entornos digitales requieren de un mantenimiento continuo. Las empresas tienen la obligación legal de informarte y suministrarte de forma gratuita todas las **actualizaciones necesarias**, incluidas las de seguridad, para garantizar que el contenido o servicio digital siga funcionando conforme a lo contratado y de manera segura.

Si la empresa decide realizar modificaciones o mejoras que alteren el acceso o la utilización del servicio (más allá de lo puramente necesario para su mantenimiento), deberá notificártelo con antelación por escrito y en un soporte duradero (como el correo electrónico). Si este cambio te afecta de forma negativa, tienes derecho a resolver el contrato de forma totalmente gratuita dentro de un plazo de **30 días naturales** desde la recepción de la notificación o desde el momento en que se altere el servicio.

## Ejemplo práctico

Una persona contrata una suscripción anual a la edición digital de un periódico para poder leer su suplemento dominical exclusivo y descargar los crucigramas interactivos desde su tableta. A los cuatro meses, el medio de comunicación decide reestructurar su

---

plataforma web y elimina tanto el acceso a los pasatiempos como el formato especial del suplemento para los suscriptores anuales, integrándolos en otra tarifa independiente de pago.

Esta modificación del servicio digital no se ajusta a lo acordado contractualmente. Al tratarse de un cambio unilateral que afecta de manera negativa a las características esenciales por las que el usuario decidió contratar el servicio, la empresa debió notificar la alteración con antelación. La persona afectada tiene pleno derecho a rescindir el contrato de forma totalmente gratuita y a exigir la devolución de la parte proporcional de la cuota anual correspondiente a los ocho meses que le quedaban por disfrutar.

### Conviene tener en cuenta

---

- Comprueba siempre los requisitos mínimos de hardware y software antes de descargar cualquier aplicación o programa.
  - Las suscripciones continuas mantienen la cobertura de garantía activa durante todo el periodo que dure el contrato.
  - La empresa debe facilitarte de forma gratuita las actualizaciones de seguridad obligatorias para tus programas digitales.
  - Si una actualización del sistema perjudica el uso que haces del servicio, tienes 30 días para rescindir el contrato sin coste.
- 

### Cómo reclamar si hay un problema

---

Si surge cualquier incidencia o disconformidad con un contenido o servicio digital contratado es recomendable que primero te dirijas al servicio de atención al cliente de la plataforma o proveedor para intentar llegar a un acuerdo amistoso. Es fundamental que realices este trámite por un medio que guarde constancia de su envío y recepción (como un correo electrónico con acuse, un formulario de soporte con número de incidencia o un burofax).

La empresa dispone de un plazo máximo de **15 días hábiles** para ofrecerte una respuesta.

Si no se resuelve el problema, puedes presentar una reclamación presencial o telemáticamente en la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento

---

de Madrid. En la OMIC te informamos, te orientamos y podemos mediar con la empresa para intentar resolverlo.

Además, puedes presentar una solicitud de arbitraje de consumo. El arbitraje es un sistema gratuito, voluntario y extrajudicial para resolver conflictos entre personas consumidoras y empresas. Si la empresa está adherida al arbitraje, deberá someterse al procedimiento arbitral en los términos de su adhesión. Si no está adherida, se le invitará a aceptar el arbitraje para ese caso concreto. Si acepta, se iniciará el procedimiento. Si no acepta, la solicitud será archivada.

## Preguntas frecuentes

---

### **¿Qué puedo hacer si una aplicación de pago que acabo de descargar no funciona en mi móvil?**

Si el contenido digital presenta fallos técnicos o no se ajusta a lo prometido en su publicidad, puedes exigir al empresario su subsanación de forma gratuita. Si el problema no se resuelve en un tiempo razonable, tienes derecho a pedir una rebaja proporcional en el precio o la devolución total del dinero.

### **¿Tengo derecho de desistimiento de 14 días si me arrepiento de comprar una película en línea?**

El derecho de desistimiento desaparece en el momento en que se inicia la ejecución del contenido digital o la descarga del archivo, siempre que hayas dado tu consentimiento expreso y la plataforma te haya advertido previamente de la pérdida de este derecho al comenzar la visualización.

### **¿Pueden cambiar a mitad de contrato las condiciones o el catálogo de películas y series de la plataforma de video que tengo contratada?**

Sí, pero siempre que la posibilidad de modificación esté recogida de forma expresa en el contrato inicial, exista una causa válida descrita y se informe al usuario de manera transparente, dándole la opción de darse de baja sin penalizaciones si el cambio resulta perjudicial.

### **¿Es legal que una empresa me obligue a pagar de forma digital por servicios adicionales no solicitados?**

No, las opciones o casillas de servicios adicionales de pago deben ser aceptadas por la persona consumidora de forma activa y expresa. La inclusión de cargos automatizados por servicios no solicitados de manera voluntaria se considera una práctica abusiva por la normativa de consumo.

## Normativa de aplicación

- **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.** Regula los derechos de las personas consumidoras y usuarias, incluyendo contratación a distancia y fuera de establecimiento, desistimiento, garantías y cláusulas abusivas.
- **Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.** Establece las obligaciones de información de los prestadores de servicios que operan en internet, la validez de los contratos electrónicos y la protección de las comunicaciones comerciales.
- **Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.** Establece el marco autonómico de protección de las personas consumidoras en la Comunidad de Madrid.

## Temas relacionados

- Comercio electrónico: qué derechos tienes como persona consumidora
- Cómo tramitar una reclamación ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC).
- Arbitraje de consumo: cómo funciona y cuándo usarlo

## Cierre

El consumo de contenidos y servicios digitales se desarrolla en un mercado dinámico que cuenta con un marco de protección legal específico y consolidado. Para disfrutar de estas tecnologías con total tranquilidad, es fundamental revisar la información previa sobre compatibilidad, verificar que los plazos de garantía cubran cualquier fallo técnico y prestar especial atención a las opciones del proceso de contratación para evitar cargos por casillas premarcadas de servicios que no hemos solicitado.

**Fecha de publicación: mayo de 2026.**

