

## Nota informativa

# La Comisión Europea y las autoridades nacionales actúan para proteger a los niños de las prácticas abusivas de los videojuegos

### Europa adopta medidas para garantizar una experiencia más segura y transparente a los usuarios del juego Star Stable Online.

Madrid, 25 de marzo de 2025. La Comisión Europea ha adoptado distintas medidas contra la empresa Star Stable Entertainment AB con el fin de garantizar una experiencia más segura y transparente a los usuarios del juego Star Stable Online. Para ello, la Comisión ha contado con la colaboración de la Red de Cooperación en materia de Protección de los Consumidores ([Red CPC](#)). Además, en el marco de esta iniciativa se han presentado también las claves para ayudar a la industria del juego a cumplir las normas de protección de las personas consumidoras de la Unión Europea (UE) y, en especial, la normativa sobre las monedas virtuales dentro de los juegos.

#### Medidas coordinadas contra Star Stable Entertainment AB

Tras la denuncia de la Asociación Sueca de Consumidores, la Red CPC adoptó una [Postura Común](#) para solicitar a la empresa Star Stable Entertainment AB que facilite información sobre las prácticas comerciales que los niños podrían encontrar en su juego Star Stable Online. Una vez evaluada la información facilitada, la Red CPC ha identificado una serie de prácticas que infringen la legislación de la UE en materia de protección de los consumidores y que podrían ser especialmente perjudiciales para los niños. Entre otras, destacan las siguientes:

- **Mensajes publicitarios dirigidos directamente a menores instándoles a comprar** o a persuadir a los adultos para que compren por ellos monedas o artículos del juego.
- **Técnicas de ingeniería social para presionar a los usuarios** y que compren por impulso monedas virtuales o contenidos. Se utilizan para ello distintas técnicas de manipulación como la venta de productos por “tiempo limitado”. De esta forma, se consigue influir indebidamente en las decisiones de los menores para que realicen compras dentro del juego.
- **Falta de información -clara y transparente y adaptada de forma adecuada para los menores-** sobre las condiciones de la compra y del uso de moneda virtual dentro del juego. Esta falta de información hace que las personas usuarias gasten más de lo deseado.
- Star Stable Entertainment AB no garantiza que las **personas influyentes** (*influencers*) que promocionan sus productos estén identificando de una forma clara que los contenidos publicados en sus redes sociales están pagados y -por lo tanto- se trata de contenidos promocionales de carácter comercial. De igual forma, la empresa tampoco garantiza que los *influencers* no estén dirigiendo mensajes para influir indebidamente a los menores con técnicas de marketing e ingeniería social.

A partir de ahora, Star Stable Entertainment AB dispone de un plazo de un mes para responder por escrito a los requerimientos de la Red CPC y presentar una propuesta con los compromisos que adoptaría para solucionar las infracciones detectadas. Al mismo tiempo, esta iniciativa permitirá concienciar a la sociedad sobre la necesidad de que los videojuegos y las prácticas comerciales llevadas a cabo por las empresas se adecúen a los usuarios menores de edad y no se aprovechen de su vulnerabilidad.

## Claves para un entorno de juego en línea digno de confianza

La Red CPC ha publicado unas Directrices para fomentar la transparencia y la igualdad en el uso de las monedas virtuales en el sector del juego en línea. Entre los requisitos mínimos exigidos para la compra y uso de monedas virtuales destacan:

- Facilitar precios e información precontractual de forma clara y transparente.
- Informar de los costes de los contenidos y servicios digitales dentro del juego.
- Comprar moneda virtual de forma voluntaria.
- Garantizar el [derecho de desistimiento](#) de los consumidores.
- Respetar las vulnerabilidades de los consumidores, en particular de los menores de edad.

Estas Directrices vienen a responder a las preocupaciones planteadas por la Organización Europea de Consumidores (BEUC, de sus siglas en francés) y contribuirán a que la experiencia del juego sea más segura y transparente para los jugadores. Además, la Comisión Europea tiene previsto organizar un taller en el que se animará a las empresas del sector del Juego que operan en la UE a presentar las medidas que adoptarán para cumplir con estas Directrices. Por su parte, la Red CPC será la encargada de supervisar el cumplimiento de la normativa y adoptar las posibles nuevas medidas en caso de que continúen este tipo de infracciones.

Tanto las Directrices como la Posición Común están basadas en las directivas europeas sobre servicios y contenidos digitales dirigidos a los consumidores y que son de aplicación a los videojuegos. La Comisión Europea seguirá examinando estos temas durante las próximas consultas previstas sobre la Ley de Equidad Digital.

### Antecedentes

La Comisión Europea ayudó a la Red CPC -liderada por la Autoridad de Consumidores y Mercados de los Países Bajos y la Autoridad de Consumo de Noruega- a adoptar los Principios Clave sobre Monedas Virtuales dentro del Juego. Ahora la Agencia Sueca de los Consumidores y la Autoridad Noruega de los Consumidores –coordinadas por la Comisión Europea- dirigen la acción coordinada sobre Star Stable Online.

### Sobre la Red CPC

La Red CPC está formada por las autoridades nacionales responsables de hacer cumplir la legislación de la UE en materia de protección de los consumidores. Estas autoridades trabajan juntas, bajo la coordinación de la Comisión Europea, para hacer frente a las infracciones generalizadas de la normativa europea en materia de consumo dentro del mercado único.

### Sobre la Comisión Europea y el sector de los videojuegos

La Comisión Europea apoya y contribuye a sensibilizar a los consumidores sobre las prácticas de los videojuegos que pueden resultarles perjudiciales. En este contexto, se puso en marcha la estrategia «Una Internet mejor para los niños» (BIK+, por sus siglas en inglés) con el fin de mejorar la accesibilidad, promover unos servicios digitales adecuados a la edad, garantizar la protección y seguridad de todos los niños y niñas, así como garantizar que los menores estén capacitados y sean respetados en línea. Igualmente, durante el Año Europeo de la Juventud 2022, la Red de [Centros Europeos del Consumidor](#) elaboró un conjunto de herramientas educativas para jóvenes consumidores en el que se abordaban algunas de estas cuestiones.

Fuente de la información: [Comisión Europea](#)