

## Nota informativa

### CEC-España participa en una mesa redonda de la Comisión Europea sobre la protección de los jóvenes consumidores en los mercados digitales

#### Representantes de los Centros Europeos del Consumidor y los Centros de Internet Segura buscan vías de colaboración de cara a la celebración del Día de Internet Segura

Madrid, 6 octubre de 2022. Con motivo de la celebración del [Año Europeo de la Juventud 2022](#), la Comisión Europea ha impulsado la celebración de una mesa redonda organizada por [Better Internet for Kids](#) sobre la base de la [Nueva Agenda del Consumidor](#) publicada en 2020, así como la reciente estrategia europea adoptada en este año en favor de una Internet más adecuada para los niños ([Better Internet for Kids, BIK+](#)). Ambas estrategias abordan las actuales necesidades de los niños y jóvenes, cada vez más expuestos a prácticas comerciales online engañosas y agresivas. De ahí la importancia de invertir más en la educación y sensibilización del consumidor a lo largo de todas las etapas de su vida. El objetivo es que los más jóvenes puedan potenciar sus habilidades digitales y conseguir que su experiencia online se desarrolle de forma segura.

En la inauguración de la mesa redonda –que se celebró el 22 de septiembre-, participó el comisario europeo de Justicia y Consumidores, Didier Reynders. En su intervención destacó los continuos esfuerzos que está realizando la Comisión Europea en materia de protección de los consumidores y afirmó que todas las plataformas y redes sociales deben cumplir con la normativa europea. Igualmente, puso de manifiesto la estrecha colaboración de las instituciones europeas con las empresas y otros grupos de interés con el fin de garantizar que se respeten y protejan los derechos de las personas consumidoras. Puso como ejemplos, el compromiso de TikTok para alinear sus prácticas con las normas europeas sobre publicidad y protección del consumidor, o el compromiso de Amazon para que su política de cancelación cumpla con las reglas de consumo de la Unión Europea.

En este marco, se organizó una sesión plenaria en la que participaron distintos representantes de los Centros de Internet Segura y los Centros Europeos del Consumidor. Allí, se puso en común el funcionamiento de estos centros, así como el trabajo desempeñado para proteger a los menores frente a posibles prácticas desleales llevadas a cabo por parte de determinados comercios online. A continuación, se celebraron distintos grupos de trabajo -organizados por regiones- con el fin de identificar sinergias y vías de colaboración de cara a la celebración del Día de Internet Segura que, el próximo año, se celebra el siete de febrero. Cabe recordar que, en España, el proyecto “Safer Internet Centre Spain” se denomina Internet Segura for Kids ([IS4K](#)) y es llevado a cabo por el Instituto Nacional de Ciberseguridad ([Incibe](#)).

Además, tuvieron lugar otras sesiones de trabajo en las que participaron destacados expertos para analizar algunos de los riesgos que actualmente amenazan a los consumidores más jóvenes. Entre otros, las cajas de recompensa o “lootboxes” de los videojuegos, el marketing de influencers, o las interfaces engañosas utilizadas en el entorno online conocidas como “patrones oscuros” y diseñadas para manipular a los usuarios. Cabe recordar que las cajas de recompensa son utilizadas por las empresas de videojuegos para fidelizar al usuario promoviendo comportamientos de consumo compulsivo asociado al azar, similares a los de una máquina 'tragaperras'. De este modo, el usuario paga pequeñas cantidades por un premio que es sorteado aleatoriamente. Al tratarse de una práctica que resulta peligrosa para la salud, los expertos señalaron la necesidad de que se informe claramente al consumidor sobre este tipo de prácticas, incluyendo información sobre las probabilidades de que reciban una “recompensa”. Del mismo modo, se debatió sobre la conveniencia de adoptar nuevas reglas sobre estas cajas ya que tienen un gran poder de influencia en los jugadores. También, se debatió sobre la conveniencia de contar tener en cuenta las opiniones de los niños y jóvenes para crear entornos digitales seguros. En este sentido, desde el Gobierno de España ya se han anunciado distintas medidas para regular las “lootboxes” de los videojuegos dentro de su plan integral contra la ludopatía.

Otro de los temas abordados, fue el papel que juegan tanto las plataformas online como los padres a la hora de asegurar una experiencia online agradable y segura. En este contexto, los expertos apuntaron la posibilidad de garantizar el derecho a la autonomía de los menores en el entorno online, así como la necesidad de revisar los métodos de verificación de la edad e incorporar funciones de seguridad adicional para los menores ya que está demostrado que los niños mienten sobre su edad cuando se registran en las redes sociales. Esto significa que muchas de las medidas de seguridad que deberían aplicarse, en la práctica, no se ejecutan ya que se identifican como adultos.

El contenido de esta nota informativa recoge únicamente las opiniones del autor que es el único responsable del mismo. No refleja las opiniones de la Comisión Europea y/o la Agencia Ejecutiva de Consumidores, Salud, Agricultura y Alimentación (CHAFEA), y/o su sucesor el Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de PYMES (EISMEA) o cualquier otra institución de la Unión Europea. La Comisión Europea y la Agencia no asumen ninguna responsabilidad por el uso que pueda hacerse de la información que contiene.

El contenido de esta nota informativa, disponible en el dominio europa.eu, puede contener “enlaces externos” a sitios web en otros dominios diferentes a europa.eu que son responsabilidad exclusiva de su autor. Los servicios de la Comisión Europea no tienen ningún control ni asumen ninguna responsabilidad sobre estos “enlaces externos”. Cuando los visitantes de los sitios web de la Comisión deciden entrar en tales “enlaces externos” que dirigen a sitios web con dominios distintos de europa.eu, lo hacen bajo su propia responsabilidad, abandonando el dominio oficial de la Comisión Europea. En particular, estos visitantes estarían sujetos a las políticas de cookies, privacidad y legalidad (incluyendo la protección de datos y los requisitos de accesibilidad) del sitio web externo. El Centro Europeo del Consumidor en España no se hace responsable de las posibles variaciones o imprecisiones de los distintos descuentos aplicados para cada una de las modalidades de billetes del transporte público por lo que se recomienda consultar los sitios webs de las autoridades responsables de dichos descuentos.