

Nota informativa

La Comisión Europea y la red CPC detectan prácticas de manipulación en línea en 148 de 399 tiendas online examinadas

La Comisión Europea y la Red de Cooperación para la Protección de los Consumidores (Red CPC) han analizado 399 comercios minoristas y detectan que casi el 40% manipulan o engañan a los consumidores en sus decisiones de compra a través de patrones oscuros.

Madrid, 23 de febrero de 2023. La Comisión Europea y las autoridades nacionales de protección de los consumidores de veintitrés Estados miembros, Noruega e Islandia (la Red de Cooperación para la Protección de los Consumidores o Red CPC) han publicado recientemente los resultados de un cribado («barrido») de sitios web de venta minorista. Este barrido analizó un total de 399 tiendas en línea dedicadas a la venta de distintos productos como textiles o dispositivos electrónicos, centrándose en tres tipos específicos de prácticas manipuladoras con las que a menudo se induce a las personas consumidoras a tomar decisiones que pueden no resultarles beneficiosas. La investigación puso de manifiesto que 148 sitios contenían al menos uno de estos tres patrones oscuros. Asimismo, el barrido incluía a aplicaciones de 102 de los sitios web examinados, detectándose que 27 de ellas también empleaban al menos una de las tres categorías de patrones oscuros.

En particular, las prácticas analizadas en el cribado fueron las siguientes:

- **Temporizadores con cuenta atrás falsos**
42 sitios web utilizaban temporizadores con cuenta atrás falsos con plazos para la compra de productos específicos.
- **Interfaces para inducir a la compra**
54 sitios web –a través del diseño visual o lenguaje utilizado- redireccionaban hacia determinadas opciones como suscripciones, productos u opciones de entrega más caros.
- **Información oculta**
70 sitios web ocultaban información importante o la hacían menos visible para los consumidores. Por ejemplo, información relativa a los costes de entrega, la composición de los productos o la disponibilidad de una opción más barata. **23 sitios web** ocultaban información con el fin de manipular a los consumidores para que iniciaran una suscripción.

Según el comisario de Justicia, **Didier Reynders**: «*Nuestro cribado muestra que casi el 40 % de los sitios web de compras en línea se basan en prácticas manipuladoras para aprovechar las vulnerabilidades de los consumidores o para engañarlos. Este comportamiento es claramente incorrecto y contrario a la protección de los consumidores. Actualmente, disponemos de instrumentos vinculantes para ayudar a afrontar este tipo de cuestiones y pido a las autoridades nacionales que hagan uso de sus capacidades de ejecución para adoptar las medidas pertinentes y luchar contra estas prácticas. Paralelamente, la Comisión está revisando toda la legislación en materia de protección de los consumidores para garantizar su adecuación a la era digital, en particular para evaluar si los patrones oscuros están cubiertos de manera adecuada*».

A partir de ahora, las autoridades nacionales se pondrán en contacto con estos comerciantes para que modifiquen sus sitios web y adoptarán nuevas medidas en caso necesario, de conformidad con sus procedimientos nacionales. Adicionalmente, la Comisión Europea contactará con los comerciantes en línea identificados en otro [estudio](#) de 2022 sobre prácticas comerciales desleales en el entorno digital, para pedirles que subsanen los problemas identificados. La Comisión también está recabando opiniones sobre tres directivas relacionadas con la protección de los consumidores, a fin de determinar si garantizan un elevado nivel de protección en el entorno digital: la Directiva relativa a las prácticas comerciales desleales, la Directiva sobre los derechos de los consumidores y la Directiva sobre cláusulas contractuales abusivas.

Sobre los dark patterns

Los patrones oscuros o “dark patterns” en inglés, es un término relacionado con los medios de comunicación utilizados en el entorno digital que afectan a la experiencia de usuario y cuyo diseño está destinado a influenciar en el comportamiento y las decisiones de las personas durante el tiempo que interactúan con páginas webs, apps o redes sociales. Se tratan de unas prácticas poco respetuosas que persiguen manipular la interacción de las personas consumidoras. Estos patrones oscuros pueden presentarse al usuario en operaciones de tratamiento de diversa índole como durante el proceso de registro o alta en una red social, al realizar una compra online, al iniciar sesión o también en otros escenarios como en la configuración de las opciones de privacidad, en los banners de cookies, durante el proceso de ejercicio de derechos, en el contenido de una comunicación informando sobre una brecha de datos personales o incluso al intentar darse de baja de una plataforma.

Sobre la Red CPC

La [Red de Cooperación para la Protección de los Consumidores \(CPC\)](#) es una red de autoridades responsables del cumplimiento de la legislación de la UE en materia de protección de los consumidores. Para solventar los problemas transfronterizos, sus acciones están coordinadas a nivel de la UE. Gracias a la actualización del [Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores](#), ahora disfrutan de competencias más amplias para detectar irregularidades y adoptar con rapidez medidas contra los comerciantes deshonestos.

Legislación aplicable

[Ley de servicios digitales.](#)

[Directiva sobre las prácticas comerciales desleales.](#)

[Reglamento general de protección de datos.](#)

[Directiva sobre la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión.](#)

Fuente de información: [Comisión Europea](#)