

Nota informativa

Las autoridades europeas exigen a Temu cumplir con los derechos de los consumidores

La Red europea de Cooperación para la Protección al Consumidor (Red CPC) ha detectado potenciales descuentos falsos, ventas bajo presión o la gamificación de las compras, entre otras

Madrid, 18 de noviembre de 2024. La Red europea de Cooperación para la Protección a Consumidores (Red [CPC](#)) ha remitido una notificación a la plataforma de comercio online Temu en la que se advierte de que ha detectado una amplia gama de prácticas comerciales que podrían infringir la normativa europea de protección a las personas consumidoras. Esta acción se ha desarrollado en colaboración con el equipo de la Comisión Europea responsable del procedimiento formal contra Temu en virtud de la Ley de Servicios Digitales (DSA), garantizando así la complementariedad de ambos procesos. Su objetivo es garantizar un entorno online seguro y fiable en el que los derechos de los consumidores europeos sean respetados.

Entre las prácticas detectadas se han encontrado distintas técnicas comerciales que pueden inducir a error a los consumidores o que pueden influir indebidamente en sus decisiones de compra. Asimismo, la Red CPC está investigando si Temu cumple con las obligaciones específicas de información de los mercados en línea conforme a la legislación vigente en materia de consumo.

Algunos elementos clave identificados:

- Descuentos falsos. Se da la falsa impresión de que los productos se ofrecen con un descuento cuando realmente no lo hay.
- Ventas bajo presión: Utilización de tácticas que pueden incluir afirmaciones falsas sobre existencias limitadas de productos o plazos de compra que resultan falsos para apremiar a las personas consumidoras a realizar su compra.
- Gamificación de las compras: Se obliga a los consumidores a jugar a la “ruleta de la fortuna” para acceder al mercado online, ocultando al mismo tiempo información esencial sobre las condiciones de uso vinculadas al juego.
- Falta de información o información engañosa sobre los derechos legales de las personas consumidoras a devolver productos y recibir reembolsos además de no informar por adelantado a las personas consumidoras de que su pedido debe alcanzar un determinado valor mínimo antes de que puedan completar su compra.
- Reseñas falsas. La empresa no ofrece información adecuada sobre cómo garantiza la autenticidad de las reseñas publicadas en su sitio web por lo que podría haber opiniones falsas.
- Datos de contacto ocultos. Dificultad para que los consumidores encuentren fácilmente los datos para contactar con Temu en caso de preguntas o reclamaciones.

Del mismo modo, la Red CPC ha solicitado información a la plataforma de venta online para determinar si está cumpliendo con otras obligaciones derivadas de la legislación de la UE en materia de protección de los consumidores como informar claramente de si el vendedor de un producto es comerciante o no; garantizar que las clasificaciones, reseñas y valoraciones de los productos no se presenten de forma engañosa; que las reducciones de precio se anuncien y calculen correctamente; o que cualquier declaración medioambiental sea exacta y esté fundamentada.

A partir de ahora, Temu dispone de un mes para responder y proponer compromisos sobre cómo solucionará los problemas identificados. En función de su respuesta, la Red CPC podrá entablar un diálogo con la empresa y, en caso de que no responda, las autoridades europeas podrán adoptar medidas coercitivas para garantizar el cumplimiento.

Sobre la red CPC

Las autoridades nacionales de cada Estado miembro son responsables de la aplicación de la legislación de la UE en materia de protección de los consumidores. Con el fin de protegerlos cuando compran a través de las fronteras nacionales, el Reglamento (CE) 2006/2004 sobre la Cooperación en materia de Protección de los Consumidores estableció la [red CPC](#) de autoridades públicas competentes para abordar estas cuestiones de manera coordinada. Para ello, cada país de la UE debe designar, al menos, una autoridad competente para hacer cumplir la legislación europea. ([Lista de oficinas de enlace únicas y autoridades competentes de la CPC](#)).

La Red CPC está formada, entre otros organismos, por la Dirección General de Consumo del Gobierno de España, y sus investigaciones están coordinadas por la Comisión Europea.

Fuente de información: [Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030](#).