

Cuidado con los patrones oscuros en tus compras online

Las compras online se han incrementado significativamente tras la pandemia. Las empresas utilizan cada vez más un sinnúmero de estrategias para atraer a más clientes por internet. Sin embargo, existen riesgos que son necesarios identificar y evitar para tener una experiencia de compra segura y satisfactoria.

Es importante identificar los avisos publicitarios y otros métodos comerciales que las empresas podrían usar en sus páginas web para distraer a los consumidores e influir en su decisión de compra, también conocidos como 'patrones oscuros'.

El objetivo de estos patrones oscuros en las compras online es que realice compras no deseadas, realice suscripciones o entregue sus datos personales.

Diversas agencias de protección del consumidor a nivel mundial han realizado trabajos y estudios sobre patrones oscuros, algunos de los cuales se detallan a continuación.

1. La Comisión Europea publicó un estudio de comportamiento sobre las prácticas comerciales desleales en el entorno digital que abarca los patrones oscuros y la personalización manipuladora:

<https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/606365bc-d58b-11ec-a95f-01aa75ed71a1/language-en/format-PDF/source-257599418>

2. «Fitness Check» de la legislación de la Unión Europea (UE) en materia de consumo sobre la equidad digital es una evaluación formal de los principales instrumentos de la legislación de la UE en materia de consumo que cubrirá, entre otras cosas, los patrones oscuros: https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13413-Digital-fairness-fitness-check-on-EU-consumer-law_en

3. La Autoridad de Competencia y Mercados del Reino Unido publicó dos informes sobre la arquitectura de elección en línea (OCA): un documento de debate sobre cómo el diseño digital puede perjudicar potencialmente a los consumidores y a la competencia, y una revisión de pruebas de las prácticas OCA potencialmente perjudiciales utilizadas por las empresas: <https://www.gov.uk/government/publications/online-choice-architecture-how-digital-design-can-harm-competition-and-consumers>

4. La autoridad chilena de protección al consumidor (SERNAC) publicó un estudio que incluía un experimento con más de 70.000 usuarios únicos que probaba diferentes opciones para informar y solicitar el consentimiento de los consumidores sobre el uso de cookies adicionales, incluso mediante el uso de patrones oscuros, realizado en el sitio web del SERNAC: <https://www.sernac.cl/portal/619/w3-article-64969.html>

5. El Presidente de la Comisión Federal de Comercio de los Estados Unidos y el Comisario de Justicia de la Comisión Europea acordaron reforzar la cooperación y el intercambio de buenas prácticas en materia de protección de los consumidores, incluso mediante un mayor diálogo sobre los patrones oscuros:

https://www.ftc.gov/system/files/ftc_gov/pdf/Joint%20FTC-EC%20Statement%20informal%20dialogue%20consumer%20protection%20issues.pdf

6. La Comisión de Competencia y Consumo de Australia publicó un documento de debate como parte de su investigación sobre las plataformas de servicios digitales sobre la actualización de la ley de competencia y consumo para los servicios de plataformas digitales, incluso para abordar los patrones oscuros:

<https://www.accc.gov.au/focus-areas/inquiries-ongoing/digital-platform-services-inquiry-2020-2025/september-2022-interim-report>

7. La Autoridad de Competencia y Mercados del Reino Unido lanzó una campaña de concienciación sobre las prácticas engañosas en línea, incluidos los patrones oscuros: <https://www.gov.uk/government/news/7-out-of-10-people-have-experienced-potential-rip-offs-online-worrying-new-cma-research-reveals>

8. La autoridad francesa de protección del consumidor (DGCCRF) publicó un estudio que incluía un experimento que probaba la propensión de los consumidores a ser engañados por el fraude en las compras en línea, incluso mediante el uso de patrones oscuros:

<https://www.modernisation.gouv.fr/publications/comment-mieux-protoger-le-consommateur-des-fraudes-lachat-en-ligne-la-ditp-mobilise>