

# MANIFIESTO POR LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS EN EL ENTORNO DIGITAL

## INTRODUCCIÓN.

El uso de las denominadas tecnologías de la relación, la información y la comunicación (TRIC) aporta indudables beneficios para la ciudadanía, tanto en su faceta de consumidora y usuaria de bienes y servicios, como en todos los ámbitos de desarrollo personal.

Si embargo, el enorme potencial asociado a la utilización de estas tecnologías (servicios personalizados, plataformas transfronterizas y una integración digital fluida), implica también importantes riesgos derivados de la asimetría de poder que existe en la relación entre personas consumidoras y empresas.

Lo cierto es que los derechos que han venido consolidándose para las personas consumidoras y usuarias desde los años 60, y que han alcanzado un alto nivel de reconocimiento normativo en las últimas décadas, estaban enfocados y definidos en el marco de una economía “material”, basados en un consumidor medio “razonablemente atento y perspicaz”, capaz de proteger, con el apoyo necesario, sus intereses, así como de reclamar condiciones y relaciones comerciales justas. Pero esta concepción se ha visto erosionada por una economía digital en la que esa asimetría entre empresas y personas usuarias sitúa a la ciudadanía en una posición de mayor vulnerabilidad frente a la potencial manipulación psicológica de sus decisiones; la aparición de nuevas adicciones digitales; la pérdida de privacidad por el uso indiscriminado de sus datos personales, y, en definitiva, una creciente dependencia estructural de las grandes plataformas.

Hay que reconocer, en este sentido, el esfuerzo de las instituciones europeas para revisar y actualizar el marco normativo, introduciendo un enfoque que redefine a las personas consumidoras no sólo como agentes económicos, sino también como ciudadanía usuaria y, en algunos casos, generadora de contenido. Este marco busca proteger no solo los derechos comerciales, sino también los derechos fundamentales y políticos de la ciudadanía en el ámbito digital.

Las entidades firmantes presentan este Manifiesto a la sociedad civil y a los poderes públicos para alertar del desafío colectivo que implica garantizar la coherencia entre el derecho del consumo tradicional y el nuevo marco legal digital, en el que las fronteras entre los derechos ciudadanos y los

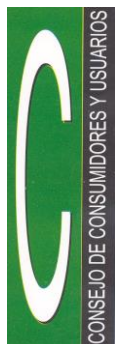
propios de la actividad consumidora se vuelven difusas. Ello obliga a una protección más integral de los derechos de las personas, y también a redefinir qué significa la equidad en una era dominada por la tecnología.

Frente al creciente poder de las grandes corporaciones tecnológicas, es urgente actualizar los marcos legales para reforzar los derechos de las personas consumidoras y usuarias tratando de equilibrar las relaciones de poder en el entorno digital, con el fin de reducir la vulnerabilidad de las personas, pero también para aumentar su formación y empoderamiento. Solo así se podrá garantizar una interacción más justa y responsable entre plataformas, y personas consumidoras y usuarias. En este sentido, es crucial incorporar programas de educación digital dirigidos a la ciudadanía, con especial atención a colectivos vulnerables, para que puedan ejercer de forma efectiva sus derechos en el entorno digital.

El Manifiesto pretende ser una llamada de atención ante problemas que hoy son ya muy reales, pero que van a serlo aún más en el futuro en ámbitos tan sensibles como la protección a la infancia, la propiedad de los datos personales, la manipulación informativa y la vulnerabilidad digital a la que está sometida toda la población, debido a la sofisticación de las nuevas tecnologías de explotación masiva de datos basada en Inteligencia Artificial.

El Manifiesto pretende, por último, señalar la necesidad del reconocimiento de los denominados “neuroderechos” de las personas, desarrollando un marco legal europeo con criterios específicos para su aplicación y protección que afectan a cuestiones clave para la garantía del libre desarrollo de la personalidad como la identidad, la privacidad, la salud mental, la autonomía y la libertad de las personas en la toma de decisiones, el acceso equitativo a las tecnologías o la protección contra la manipulación y los sesgos de, entre otras herramientas, los algoritmos.

Todo ello desde el compromiso común de entidades y representantes políticos con sociedades democráticas, responsables y sostenibles. Porque las decisiones de personas usuarias y consumidoras, en el medio digital, tienen un impacto real y significativo en nuestra realidad analógica en el ámbito del consumo, en la calidad de nuestras democracias y en la sostenibilidad del planeta.



## **Medidas para proteger los derechos de las personas consumidoras y usuarias en el entorno digital y garantizar los derechos fundamentales de la ciudadanía.**

- i. **Garantizar un diseño de aplicaciones respetuoso con los derechos de los usuarios, para garantizar la protección de su libertad y autonomía.**

La falta de transparencia sobre el funcionamiento de las interfaces de los servicios en línea complica tanto la experiencia de uso como la aplicación de los marcos regulatorios por parte de las autoridades. En consecuencia, es necesario garantizar que las aplicaciones parten de un diseño justo y responsable, sin patrones oscuros ni diseño engañoso o adictivo.

Los "patrones oscuros" son técnicas de diseño digital que manipulan a los usuarios induciéndoles a adoptar decisiones que probablemente no habrían tomado de manera libre e informada, como suscribirse a servicios, compartir más datos de los necesarios o comprar productos de forma impulsiva.

A este respecto, es imprescindible que las normativas de protección a las personas usuarias incluyan una definición precisa de lo que implica la manipulación, tanto en la adopción de decisiones de consumo, como en otros ámbitos sociales, político e informativos.

- ii. **Prohibir y sancionar las conductas comerciales que interfieran en la capacidad de decisión de las personas consumidoras y usuarias**

Las plataformas y los proveedores de servicios tienen la responsabilidad de diseñar sus interfaces de manera que no manipulen ni condicionen indebidamente la autonomía de decisión de las personas consumidoras.

Sin embargo, estudios recientes, realizados con ocasión del Digital Fairness Fitness Check (2022-2024), llevados a cabo por el Consejo y la Comisión Europea demuestran que el 97% de los sitios web y aplicaciones populares recurren a prácticas engañosas.

Esto incluye, entre otras, además de la ya mencionada utilización de patrones oscuros, técnicas psicológicas diseñadas para aumentar el tiempo de navegación; la manipulación del consentimiento; las suscripciones no deseadas; la aceptación de condiciones que favorecen al comerciante en detrimento del consumidor; la opacidad en las opciones de cancelación; la utilización de *influencers* sin la identificación del contenido publicitario, o la utilización de técnicas de precio por goteo.

Por ello, las normas de protección al consumidor, además de definir qué se entiende por manipulación en las decisiones de consumo, deberían incluir expresamente tales técnicas como

prácticas comerciales desleales prohibidas y sancionarlas, en caso de que se empleen, garantizando su aplicación efectiva por parte de las autoridades nacionales.

iii. **Reforzar la autonomía del consumidor y limitar el uso indebido de datos.**

Se debe garantizar el derecho a la privacidad más allá del mero consentimiento formal, ante la habitual falta de transparencia de las plataformas digitales, especialmente en redes sociales, en relación con el destino y uso de los datos cedidos, incluso una vez que se suspende la relación de servicio por voluntad de la persona usuaria. Es necesario asegurar que existe un consentimiento informado real y efectivo que preserve la confidencialidad de los datos personales, también cuando por fallecimiento u otras razones se quieren suspender los perfiles de uso.

Las personas usuarias tienen que poder reclamar de forma efectiva que los datos facilitados, y el perfilado desarrollado a partir de los mismos, sea retirado y eliminado de forma permanente de acuerdo con su voluntad.

iv. **Reconocimiento pleno del derecho de las personas consumidoras a mantener un control significativo sobre la recogida y el uso de sus datos de navegación.**

Se debe reconocer y proteger de forma explícita el derecho a no ser rastreado ni analizado, prohibiendo el perfilado psicográfico que evalúa el estilo de vida, actitudes, creencias e intereses de una persona. Tanto por su carácter invasivo, como porque permite detectar vulnerabilidades personales o coyunturales y aprovecharlas con fines de explotación comercial.

Es fundamental ampliar el concepto de vulnerabilidad actualmente recogido en las normativas de consumo, con el fin de incorporar una perspectiva más amplia y ajustada a la nueva realidad que implica la asimetría de poder entre personas y empresas en el mundo digital, para una mejor protección de los derechos de las personas usuarias. Obligando a las empresas a adoptar medidas de transparencia que permita a las personas usuarias conocer su “alter ego digital”; los algoritmos que se les aplican, y las interferencias y percepciones que puedan generar.

Debe reconocerse el derecho de las personas a recibir únicamente ofertas de productos, servicios y recomendaciones de contenido deseadas, respetando la voluntad de filtrado de las personas usuarias, así como el derecho a elegir servicios que no personalicen ofertas, obligando a las plataformas a ofrecer opciones neutrales no condicionadas por algoritmos personalizados que maximizan su monetización.

v. **Reforzar la protección de datos de la infancia en internet**

Tanto las niñas y niños como los adolescentes a menudo desconocen los peligros asociados a compartir información personal en línea, como el acoso cibernético, el robo de identidad y el contacto con personas desconocidas. Además, las personas menores de edad son particularmente susceptibles a la manipulación por parte de plataformas que recolectan grandes cantidades de datos personales para fines comerciales y no comerciales. Por ello, es necesario reconocer la especial situación de vulnerabilidad en que se encuentran frente al entorno digital y garantizar su protección a través de medidas particulares de protección, como es exigir el diseño seguro por defecto.

vi. **Protección contra ciberataques y riesgos informáticos**

Garantizar que las plataformas y otros prestadores de servicios de la sociedad de la información implementen medidas robustas de ciberseguridad y mitigación de riesgos para proteger tanto la integridad de los sistemas como a las personas consumidoras y usuarias, especialmente a las más vulnerables, en el entorno digital. Esto incluye la adopción de protocolos de encriptación de alta calidad, medidas contra el acceso no autorizado y la implementación de sistemas que detecten y prevengan ataques como el *phishing* o el uso de *malware*.

vii. **Medidas frente a la desinformación**

Exigir garantías por parte de las plataformas y de otros prestadores de servicios de la sociedad de la información a la hora de adoptar medidas proactivas contra las estrategias de desinformación y la difusión de noticias falsas e inveraces. Entre otras iniciativas, debe prohibirse la monetización de contenidos que promuevan desinformación, incluyendo la eliminación de publicidad asociada a noticias falsas (*"follow the money"*). Esto implica regular la publicidad en las redes sociales de manera que no se financie, aunque sea involuntariamente, la difusión de contenidos perjudiciales o engañosos.

viii. **Accesibilidad y no discriminación**

Garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad o pertenecientes a colectivos vulnerables a los contenidos y servicios de la sociedad de la información, sin perpetuar sesgos ni discriminación. El diseño de las plataformas debe garantizar la accesibilidad universal, asegurando que su estructura, diseño y contenido sean accesibles para una amplia gama de dispositivos y tecnologías asistidas. Así mismo se debe garantizar que los algoritmos y el uso de los datos no supongan prácticas que perpetúen sesgos ni discriminación de personas o colectivos por cualesquiera de sus características.

ix. **Beneficio social y sostenibilidad digital**

Promover políticas que fomenten la creación y el diseño de tecnologías que beneficien a la sociedad en su conjunto, asegurando que las innovaciones digitales se alineen con los intereses colectivos y democráticos. Asimismo, promover la sostenibilidad en el uso de los dispositivos digitales, incluyendo el derecho a reparar y reducir la obsolescencia programada.

x. **Establecer un principio horizontal de justicia por diseño en los servicios digitales**

Garantizar el respeto del principio de justicia por diseño, lo que incluye, entre otras cuestiones, la recepción de recordatorios para suscripciones inactivas antes de la renovación automática; o modos de prueba verdaderamente gratuitos, sin detalles de precios y con explicación y advertencia clara del paso al modo de pago, siempre con aceptación expresa y previa.

xi. **Establecimiento de un Registro de Sistemas de Inteligencia Artificial y decisiones automatizadas**

Acceso de las personas consumidoras a un registro público de los sistemas de IA y de decisiones automatizadas utilizados tanto en la administración pública (por ejemplo, los que determinan el acceso a determinados beneficios) como en servicios privados (por ejemplo, en los servicios financieros) que afecten sus derechos como personas consumidoras.

El código cerrado debe permitir a los reguladores acceder para verificar si hay riesgos. Asimismo, no deben existir cajas negras que no permitan conocer el proceso seguido por la IA para llegar a la adopción de una decisión, de forma que no permita a una persona consumidora defenderse de una decisión automatizada que le perjudica.

xii. **Mejorar las herramientas y dotaciones de autoridades e instituciones de supervisión y control, así como de las organizaciones de la sociedad civil.**

Las nuevas normativas para la protección de las personas consumidoras y usuarias en el entorno digital requieren aumentar los recursos económicos, materiales y personales de las instituciones que asumen las competencias de supervisión, control y sanción. Asimismo, es necesario fomentar el trabajo de las organizaciones de la sociedad civil, para que puedan participar activamente en la defensa de los intereses de la ciudadanía.