

Avantatges i limitacions de les lleis de protecció del consumidor en línia

La Comissió ha publicat les conclusions del "Digital Fairness Fitness Check" [



https://commission.europa.eu/document/707d7404-78e5-4aef-acfa-82b4cf639f55_en]", que avalua si la legislació actual de la UE en matèria de protecció dels consumidors és adequada per garantir un alt nivell de protecció en l'entorn digital. La revisió d'idoneïtat abasta tres Directives fonamentals: la [Directiva sobre pràctiques comercials deslleials](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32005L0029) [<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32005L0029>], la [Directiva sobre drets dels consumidors](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32011L0083) [<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32011L0083>] i la [Directiva sobre clàusules contractuals abusives](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A31993L0013) [<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A31993L0013>]. Els resultats mostren que aquestes normes continuen sent pertinents i necessàries per garantir un nivell alt de protecció dels consumidors i un funcionament eficaç del mercat únic digital. Tot i això, també mostra que els consumidors es comporten de manera diferent en línia que fora d'ella. A més, els avenços tecnològics i el seguiment més gran del comportament en línia permeten a les empreses persuadir més eficaçment els consumidors en línia. Això posa en relleu la necessitat de normes millor adaptades a les pràctiques nocives específiques i als reptes a què s'enfronten els consumidors en línia.

Principals resultats

- Les tres Directives han aportat un cert grau de seguretat normativa i confiança al consumidor per donar suport al desenvolupament d'un mercat digital divers, però els consumidors no sempre senten que controlen plenament la seva experiència en línia a causa de pràctiques com ara:
 - patrons foscos a les interfícies en línia que poden influir injustament en les seves decisions, per exemple, pressionant innecessàriament els consumidors a través de falses afirmacions d'urgència;
 - disseny addictiu dels serveis digitals que empeny els consumidors a seguir utilitzant el servei o a gastar més diners, com, per exemple, característiques similars a les apostes als videojocs;
 - segmentació personalitzada que s'aprofita de les vulnerabilitats dels consumidors, com ara mostrar publicitat dirigida que explota problemes personals, dificultats financeres o estats mentals negatius
 - dificultats per gestionar les subscripcions digitals, per exemple, quan les empreses dificulten excessivament la cancel·lació de la subscripció;
 - pràctiques comercials problemàtiques de persones influents a les xarxes socials. Algunes d'aquestes pràctiques ja poden anar en contra de la legislació de la UE en matèria de consum i d'altres normes de la UE, per exemple, la Llei de Serveis Digitals i la Directiva de Serveis de Mitjans Audiovisuals.

- Els consumidors perden temps i diners: les diverses pràctiques comercials perjudicials en línia costen als consumidors de la UE almenys 7.900 milions d'euros a l'any. Alhora, el cost que suposa per a les empreses complir la legislació de la UE en matèria de consum és molt menor, ja que no supera els 737 milions d'euros a l'any.
- Legislació nacional fragmentada: L'eficàcia de la protecció dels consumidors a la UE es veu soscavada per una aplicació insuficient, la inseguretat jurídica, el risc creixent de fragmentació normativa entre els enfocaments nacionals dels Estats membres i la manca d'incentius perquè les empreses aspirin al màxim nivell de protecció.

El "Fitness Check" mostra que cal prendre més mesures perquè l'entorn digital sigui just per als consumidors. Això inclou fer front a les pràctiques més perjudicials, com ara els patrons foscos. Una seguretat jurídica més gran podria evitar la fragmentació normativa i promoure un creixement equitatiu. Hi ha marge per simplificar les normes existents, sense comprometre el nivell de protecció. També és fonamental garantir l'aplicació coherent i el compliment efectiu de la legislació de la UE en matèria de consum i del codi normatiu digital de la UE, inclosa la Llei de serveis digitals, que prohibeix diverses pràctiques deslleials a les plataformes en línia. Tot això estarà a l'agenda de la Comissió el pròxim mandat.

Més informació: [Comissió Europea](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/es/ip_24_4901) [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/es/ip_24_4901]