

La Comisión refuerza la legislación en materia de protección de los consumidores para adaptarla a la era digital

La Comisión Europea ha presentado hoy su propuesta de **Ley de Equidad Digital**, una importante actualización de las normas de protección de los consumidores de la UE para garantizar que los consumidores de la Unión disfruten del mismo elevado nivel de protección tanto en línea como fuera de línea.

Paralelamente, la Comisión ha propuesto una **revisión del Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores** (Reglamento CPC), que otorga a la Comisión mayores **competencias para investigar directamente e imponer multas** en casos de gran envergadura que tengan un impacto significativo en los consumidores de todo el mercado único.

En conjunto, estas iniciativas se basarán en el marco normativo digital existente para reforzar la protección de los consumidores, contribuir a unos mercados en línea más justos y crear unas condiciones de competencia equitativas que permitan a las empresas competir, crecer e innovar con confianza.

El rápido crecimiento del comercio electrónico y de los mercados digitales ha transformado nuestra forma de comprar, facilitando más que nunca a los consumidores el acceso a bienes y servicios. Pero esta comodidad no debe ir en detrimento de la equidad. Las prácticas comerciales desleales en línea (como las tácticas de comercialización manipuladoras o las comisiones ocultas) merman la capacidad de los consumidores de tomar decisiones libres e informadas. Las propuestas presentadas hoy dotarán a la UE de herramientas más sólidas para hacer frente a estas prácticas desleales, reforzarán la aplicación de la normativa en todo el mercado único y simplificarán las normas que deben cumplir las empresas, lo que aumentará el cumplimiento. El resultado será una mayor protección para los consumidores y una competencia más leal para las empresas, lo que, en conjunto, se espera que suponga un ahorro para los consumidores de la UE de hasta **13 700 millones de euros al año**.

Nuevas protecciones en línea para los consumidores

La propuesta de Ley de Equidad Digital permite a las autoridades de la UE hacer frente a las prácticas desleales en los mercados digitales de manera más eficaz, garantizando que todos los operadores cumplan las mismas normas. Protegerá a los consumidores de todas las edades que compren o busquen productos o servicios en línea.

Entre las principales novedades de la propuesta figuran las siguientes:

- **la prohibición de las tácticas de comercialización manipuladoras** (las denominadas «**interfaces engañosas**»), como las afirmaciones falsas de que un producto está a punto de agotarse, que presionan a los consumidores para que tomen decisiones de compra que, de otro modo, quizás no tomarían;
- **una fijación de precios clara y transparente**, en particular para los precios de las compras realizadas con monedas virtuales integradas en las aplicaciones y cuando se utilice la fijación dinámica de precios para acontecimientos culturales y deportivos. En las colas virtuales, las empresas tendrán que mostrar el precio actual en tiempo real y el precio máximo posible;
- **la equidad desde el diseño**, con la opción de que los consumidores desactiven las características de diseño adictivas que fomentan el gasto excesivo o compulsivo, como las notificaciones persistentes. La propuesta también **restringirá las prácticas desleales que fomentan el gasto excesivo**, por ejemplo, prohibiendo las funciones similares a los juegos de azar para los menores, como la de pago para ganar y pago para progresar;
- **la transparencia en la comercialización por medio de influyentes**, exigiendo a los influyentes que sean transparentes sobre los contenidos comerciales y evitando la explotación de la confianza de los menores entre su público;
- **una restricción de los anuncios y precios personalizados desleales dirigidos a menores o que se aprovechan de datos sensibles;**
- **una mayor facilidad para cancelar contratos y suscripciones digitales** y el fin de las renovaciones automáticas no deseadas y de los períodos de prueba gratuitos que se convierten en trampas de suscripción. Los consumidores tendrán derecho a comunicarse con una persona real en el servicio de atención al cliente y contarán con derechos claros cuando utilicen un agente de IA para comprar productos en su nombre.

La propuesta de Ley de Equidad Digital también incluye medidas de simplificación y las propuestas de hoy incluyen una Directiva de simplificación con **modificaciones específicas** de la **Directiva sobre los derechos de los consumidores**para facilitar su aplicación en línea. En concreto, se incluyen requisitos de información precontractual más sencillos para las compras recurrentes dentro de las aplicaciones y normas más claras sobre cómo los consumidores pueden cancelar las suscripciones a contenidos digitales dentro del plazo de desistimiento.

Facultades de ejecución directas de la UE y mejora de la coordinación nacional

En la actualidad, los mercados digitales evolucionan rápidamente. Lo mismo ocurre con las prácticas desleales, que proliferan en Internet y no conocen fronteras. Para garantizar la seguridad de nuestros consumidores y que las empresas puedan competir equitativamente, debemos dotarnos de las

herramientas adecuadas para responder con rapidez y eficacia a las infracciones de la legislación de protección de los consumidores. Una aplicación centralizada de esta normativa contribuirá a resolver rápidamente los casos de gran repercusión, aumentar el efecto disuasorio de las normas de la UE, proteger a las empresas honradas de la competencia desleal y proteger a los consumidores frente a posibles perjuicios. Esta es la razón por la que la revisión del Reglamento CPC propone:

- **otorgar a la Comisión competencias directas para investigar** casos de gran envergadura con un impacto significativo en los consumidores de todo el mercado único, con **multas de hasta el 6 %** del volumen de negocios anual mundial de una empresa;
- **acelerar y mejorar la coordinación** de las autoridades nacionales de consumidores en los asuntos transfronterizos, estableciendo plazos para las etapas clave y mejorando la coordinación de las sanciones, por ejemplo, cuando las multas se recaudan en diferentes jurisdicciones;
- **reforzar el control del cumplimiento de las empresas no pertenecientes a la UE**, exigiéndoles que designen a un representante legal en la UE para cooperar con las autoridades nacionales y la Comisión.

Próximas etapas

Las propuestas se debatirán ahora en el Parlamento Europeo y en el Consejo.

Contexto

La Comisión anunció tanto la revisión del Reglamento CPC como la Ley de Equidad Digital en la Agenda del Consumidor 2030. La Ley de Equidad Digital también se incluyó en el programa de trabajo de la Comisión para 2026 y la revisión de las normas de aplicación de la legislación en materia de protección de los consumidores se incluye en la hoja de ruta «Una Europa, un mercado». Estas medidas responden a las peticiones de una aplicación más estricta de la normativa y de una mayor protección frente a las prácticas digitales desleales.

La propuesta de Ley de Equidad Digital se basa en las conclusiones del control de adecuación de la equidad digital de 2024 de la Comisión. El Reglamento CPC estableció la Red CPC, que reúne a las autoridades nacionales de protección de los consumidores para investigar y abordar las infracciones transfronterizas de la legislación de la UE en materia de protección de los consumidores. En la actualidad, la Comisión no puede hacer cumplir directamente estas normas, pero facilita las medidas de ejecución de la CPC en casos de infracciones generalizadas con una dimensión a escala de la UE. Desde que el Reglamento empezó a aplicarse en 2020, la Red ha llevado a cabo más de 30 acciones de ejecución coordinadas. La propuesta de revisión de la CPC se basa en las conclusiones del informe de aplicación de 2024, que identificó varias deficiencias en el actual sistema de ejecución.

Más información

Preguntas y respuestas

Ficha informativa

Sitio web de la Ley de Equidad Digital

Sitio web del Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores

Propuesta de Ley de Equidad Digital

Propuesta de modificación de la Directiva sobre los derechos de los consumidores

Revisión del Reglamento sobre la Cooperación en materia de Protección de los Consumidores

---

Michael **McGrath**, comisario de Democracia, Justicia, Estado de Derecho y Protección de los Consumidores

«Las compras nunca han sido tan cómodas, pero esa comodidad nunca debe ir en detrimento de la equidad. Una sólida protección de los consumidores es la base de la competitividad. Tanto si las personas compran en línea como en una tienda física, merecen el mismo nivel elevado de protección. Hoy proponemos la reforma más ambiciosa de las normas de protección de los consumidores de la UE en toda una generación, para que tanto los consumidores como las empresas puedan aprovechar al máximo los mercados digitales con confianza y seguridad».

Henna **Virkkunen**, vicepresidenta ejecutiva para la Soberanía Tecnológica, la Seguridad y la Democracia

«El mercado único prospera gracias a sus 450 millones de consumidores. Nuestra legislación debe adaptarse a la forma en que las personas viven, compran y hacen negocios hoy en día. Esta reforma hará que la vida cotidiana sea más sencilla, justa y segura para los consumidores, al tiempo que proporcionará a las empresas la claridad y la confianza que necesitan para prosperar».