

"DARK PATTERNS" EN LA MIRA: REGULACIÓN GLOBAL Y LA NUEVA LEY PERUANA

En el marco del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, que se celebra el 15 de marzo, resulta relevante analizar una tendencia regulatoria creciente: el control de los denominados "dark patterns" en el comercio digital.

¿QUÉ SON LOS DARK PATTERNS?

Son diseños de interfaces digitales en sitios web o aplicaciones que buscan influir o manipular el comportamiento del usuario, induciéndolo a tomar decisiones que probablemente no adoptaría en condiciones de información clara o neutral. Esto puede ocurrir, por ejemplo:



Opciones confusas



Procesos complejos



Información poco visible

Un fenómeno bajo escrutinio global

Las autoridades de protección al consumidor en diversos países han comenzado a investigar estas prácticas, especialmente en plataformas que operan con modelos de suscripción.



Amazon vs. FTC

2025

La Federal Trade Commission (FTC) acusó a Amazon de utilizar "dark patterns" para inducir a los usuarios a suscribirse a Amazon Prime y dificultar posteriormente la cancelación del servicio mediante procesos complejos o poco claros.

Según la autoridad, el diseño de la interfaz de la plataforma habría influido indebidamente en la decisión de los consumidores de mantener la suscripción.



eDreams Italia

2024

La autoridad de competencia italiana (AGCM) impuso una multa de 9 millones de euros a la agencia de viajes en línea eDreams por utilizar prácticas comerciales desleales en la promoción de su programa de suscripción Prime.

Según la autoridad, la plataforma utilizó estrategias digitales manipulativas o "dark patterns" que presionaban a los usuarios a suscribirse y dificultaban posteriormente la cancelación del servicio.

El riesgo en plataformas de suscripción digital

Este debate no se limita a una sola empresa. Diversas plataformas de entretenimiento digital, como Netflix o Disney, que operan bajo modelos de suscripción automática renovable, donde el diseño de la interfaz juega un rol importante en la decisión del usuario. Algunos RIESGOS REGULATORIOS:



Procesos de cancelación más complejos que los de suscripción.



Interfaces que priorizan visualmente la opción de continuar con la suscripción.



Recordatorios poco visibles sobre la renovación automática del servicio.

Perú se suma a la tendencia global

Decreto Legislativo N° 1729 · Publicado el 12.02.2026

En línea con esta tendencia internacional, el Perú ha incorporado recientemente reglas para enfrentar estas prácticas. El Decreto Legislativo N° 1729, publicado el 12 de febrero de 2026, modificó el Código de Protección y Defensa del Consumidor para fortalecer la regulación del comercio electrónico.

Entre los principales cambios, la norma incorpora los “dark patterns” dentro de los métodos comerciales coercitivos y refuerza las facultades de supervisión de INDECOPI, permitiendo evaluar no solo la información brindada al consumidor, sino también el diseño de las interfaces digitales cuando estas afecten su libertad de elección.

En concreto, se incorporó la siguiente práctica como un método comercial coercitivo:

ART. 56 INC. H) — CÓDIGO DEL CONSUMIDOR

"Emplear prácticas comerciales o estrategias, particularmente mediante plataformas, aplicaciones u otros canales digitales de comercio electrónico, que, a través del diseño, configuración o funcionamiento de interfaces de usuario en línea, limiten, distorsionen o manipulen la autonomía de la voluntad o la libertad de elección del consumidor, induciéndolo u obligándolo a tomar decisiones de consumo no deseadas y que como consecuencia le genere un perjuicio."

REFLEXIÓN

La protección ya no se limita al contenido de la información, sino también a la forma en que las plataformas digitales diseñan la experiencia de decisión del usuario. La regulación de los dark patterns refleja una evolución en el derecho del consumidor, es decir, la protección ya no se limita únicamente al contenido de la información proporcionada, sino que también alcanza la forma en que las plataformas digitales diseñan la experiencia de decisión del usuario.

En ese contexto, la reciente modificación del Código de Protección y Defensa del Consumidor posiciona al Perú dentro de una tendencia global orientada a garantizar decisiones de consumo libres, informadas y no manipuladas en entornos digitales.

RECOMENDACIONES PARA CONSUMIDORES



Revisar cuidadosamente las condiciones de suscripción, especialmente si el servicio se renueva automáticamente.



Verificar los procedimientos de cancelación antes de contratar un servicio en línea.



Prestar atención a opciones preseleccionadas o mensajes que presionen a aceptar una suscripción.

FUENTES

Reuters. Amazon trial begins on FTC claims it duped Prime subscribers. 23 de septiembre de 2025.

Agencia Española de Protección de Datos (AEPD). Dark patterns: manipulación en los servicios de internet. Blog institucional.

Swissinfo. Competencia de Italia multa a eDreams con 9 millones de euros por prácticas engañosas. 2026.