

**RODRIGO,
ELIAS
& MEDRANO**
ABOGADOS



Tendencias actuales en materia de protección al consumidor: Una mirada en retrospectiva del año 2023

12 de Diciembre de 2023

Dark Patterns

Ximena Aramburú

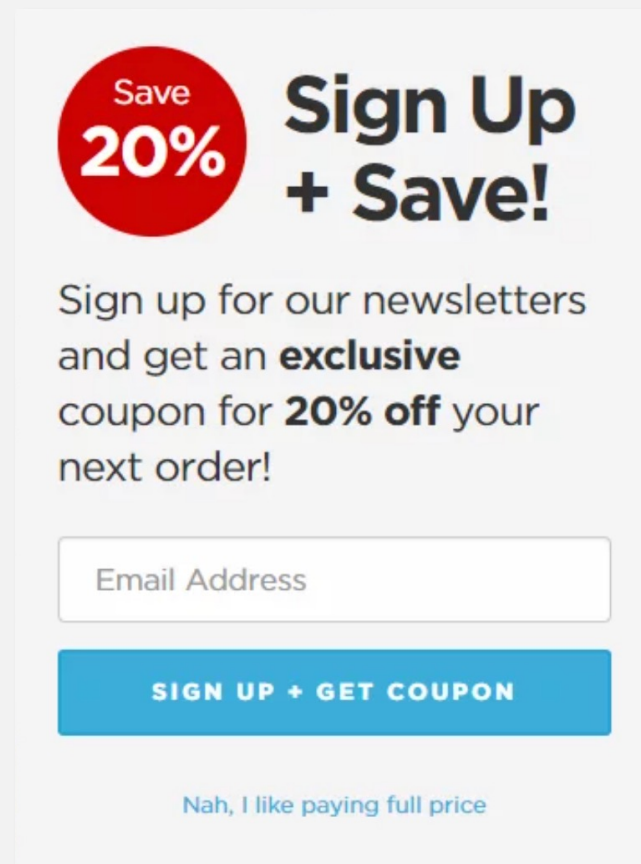
— Dark Patterns - Definición

Táctica de diseño utilizada comúnmente en sitios web o aplicaciones para persuadir al usuario a realizar una acción que probablemente no haría de otro modo. Se trata de estrategias de diseño web que manipulan el comportamiento del usuario de manera engañosa con el objetivo de lograr objetivos específicos. También se define como una interfaz de usuario cuidadosamente diseñada para confundir a los usuarios y llevarlos a realizar acciones.

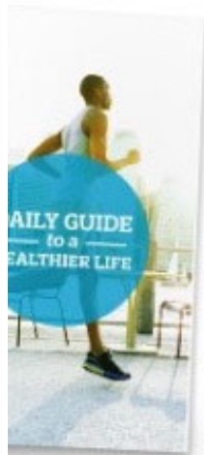
El término "*dark patterns*" fue concebido por Harry Brignull, un investigador y diseñador británico. Brignull comenzó a utilizar este término a principios de la década de 2010 para describir prácticas de diseño web manipuladoras, diseñadas para conducir a los usuarios a tomar decisiones que podrían no ser de su interés. En 2010, Brignull lanzó un sitio web llamado "Dark Patterns" (darkpatterns.org) para destacar ejemplos de estos patrones y crear conciencia sobre cómo se estaban utilizando para influir en el comportamiento de los usuarios.

Tipos de dark patterns

- ✓ **Confirmshaming:** Utiliza un lenguaje manipulador para dirigir a los usuarios hacia una opción específica y al mismo tiempo que los hace sentir culpables o avergonzados por elegir la opción opuesta. Esta táctica busca influenciar la decisión del usuario utilizando técnicas psicológicas que pueden incluir desde preguntas que insinúan falta de inteligencia o responsabilidad hasta el uso de términos que generan sentimientos de vergüenza.



Enter your email below to unlock the



DAILY GUIDE TO A HEALTHIER LIFE

Delivered to your inbox daily.

ENTER YOUR EMAIL HERE

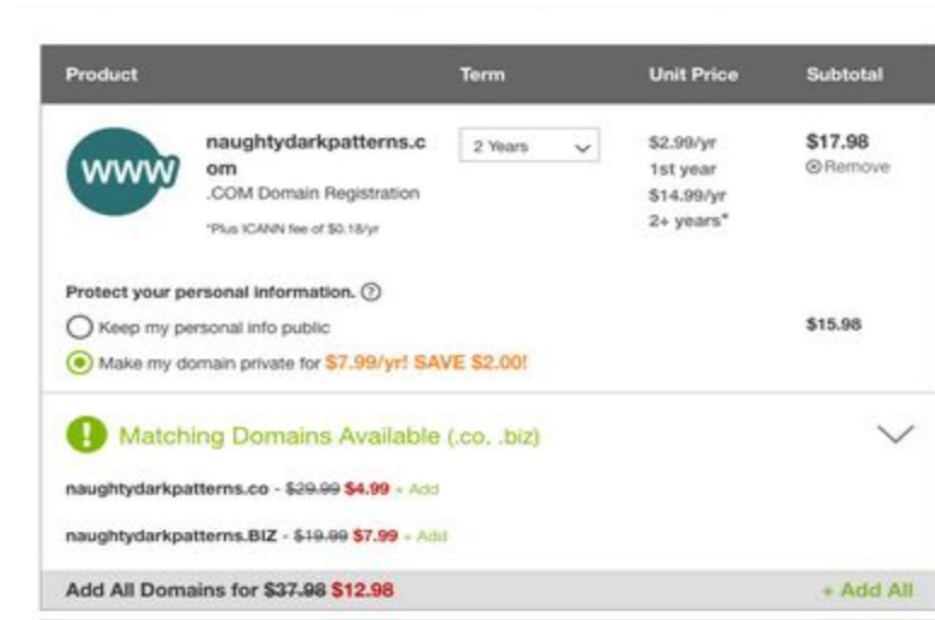
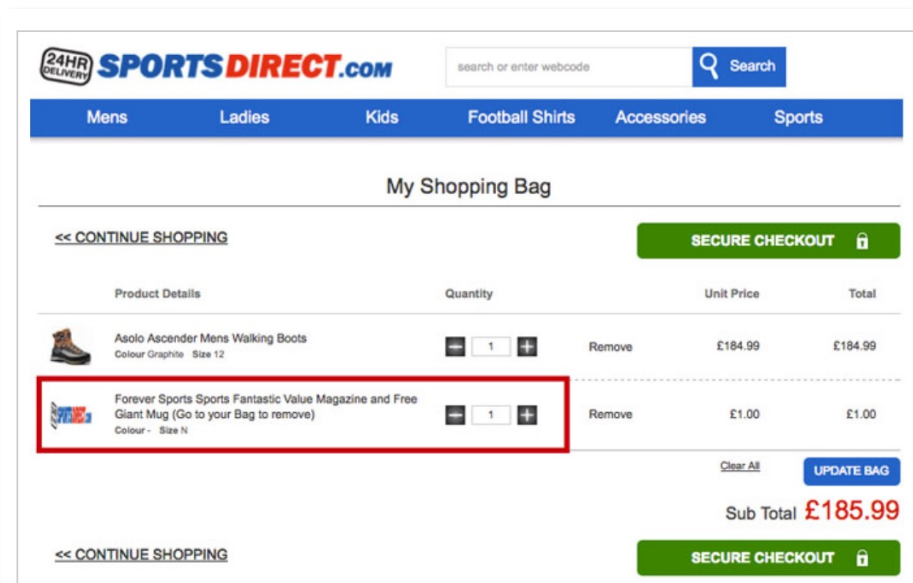
LIVE HEALTHIER

I don't want to be healthier.

En este ejemplo debemos “confirmar” que no queremos cuidar nuestra salud.

Tipos de dark patterns

- ✓ **Sneak into Basket:** Es una práctica en los sistemas de venta online que implica la inclusión de un elemento adicional en la canasta de la compra con la intención de que el usuario lo compre sin darse cuenta. Este elemento extra se agrega generalmente a través de un *checkbox* que está pre-seleccionado y es poco visible en algún paso previo al proceso de finalización de la compra.



Tipos de dark patterns

- ✓ **Hidden cost:** El usuario es atraído con un precio anunciado bajo. Sin embargo, después descubren tarifas y cargos inesperados cuando llegan al proceso de pago.

1. Towards the start of the user's journey on stubhub.com, they are shown a price.

112
Row Y

You'll pay 1 ticket

\$310 each

2. The user proceeds through multiple steps in which they must enter their name, phone number, email and postal address. Only then are they shown the total price. In this case it is a 29% increase.

Ticket Price	1 × US\$ 310.05
Service Fee	1 × US\$ 86.13
Fulfillment Fee	1 × US\$ 4.95
TOTAL PRICE	US\$ 401.13

- ✓ **Preselection:** Al usuario se le presenta una opción predeterminada que ya ha sido seleccionada por ellos, con el fin de influir en su toma de decisiones.

Upgrade to Apply to:
User Experience Consultant
New York, NY

Select a Subscription
Limited time promotion. Cancel at any time*

\$25 for 1 month*

\$16.33/month for 3 months* Save 35% Best Choice!

\$14.83/month for 6 months* Save 41%

\$12.42/month for 12 months* Save 50%

Billing Information

First Name* Card Type*

Last Name* Card Number*

Phone Number* Exp Date*

Zip/Postal Code* Security Code* [What's This?](#)

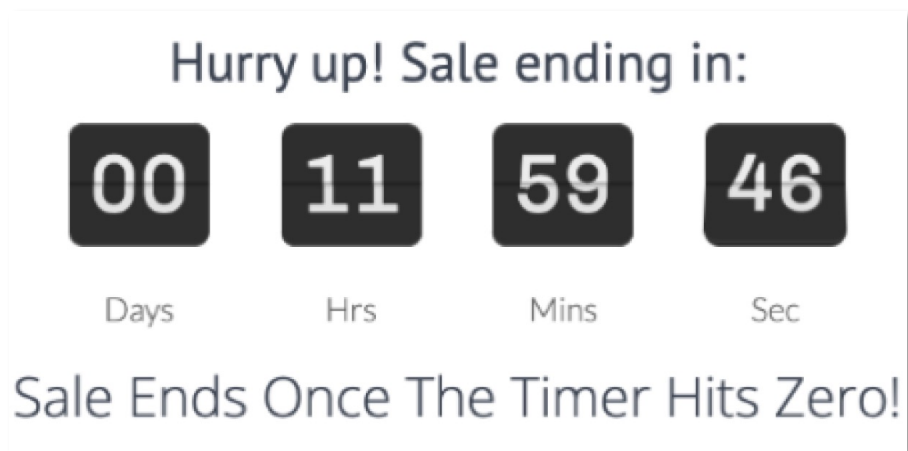
I live outside the US and Canada

UPGRADE NOW >> **Total Charge Today: \$49**
(\$16.33/month for 3 months)

*By joining TheLadders.com, you agree to TheLadders.com's [Terms of Use and Privacy Policy](#). To ensure continuous service, your membership will be auto-renewed at the regular price in effect at the time you joined. You may cancel at any time - simply refer to our [Cancellation / Refund Policy](#) or call us directly at 866-937-1005.

Tipos de dark patterns

- ✓ **Fake urgency:** El usuario se siente presionado para completar una acción porque se le presenta una limitación de tiempo falsa.



- ✓ **Roach Motel:** El usuario encuentra fácil registrarse o suscribirse, pero cuando desea cancelar, le resulta muy difícil hacerlo.

Cancel your subscription

There are several ways to unsubscribe from The Times. Once your subscription has been cancelled you will have limited access to The New York Times's content.

Speak with a Customer Care Advocate

Call us at 866-273-3612 if you are in the U.S. Our hours are 7 a.m. to 10 p.m. E.T. Monday to Friday, and 7 a.m. to 3 p.m. E.T. on weekends and holidays.

Please see our [international contact information](#) if you are outside of the U.S.


Chat with a Customer Care Advocate

Click the "Chat" button to the right or bottom of this page to chat with a Care Advocate. Chat is accessible 24 hours a day 7 days a week.

For more information about our cancellation policy, see our [Terms of Sale](#).

Tipos de dark patterns

✔ Pressured Selling



Hotel Patagonia Sur ★★★★★ **Genius**
Centro histórico, Cádiz - [Mostrar en el mapa](#) - a 0,1 km del centro
- Cerca de la playa

Habitación Doble Económica - 1 o 2 camas - 
2 camas individuales

Solo queda 1 habitación a este precio en nuestra web

Muy bien **8,0**
1.073 comentarios

Ubicación 9,4

2 noches, 1 adulto
~~€ 210~~ € 189
Incluye impuestos y cargos

[Ver disponibilidad >](#)



Hotel Cádiz Paseo del Mar, Affiliated by Meliá ★★★★★ **Genius**
Cádiz - [Mostrar en el mapa](#) - a 2,8 km del centro - Primera línea de playa

Habitación Superior con vistas al mar - 
Camas: 1 doble o 2 individuales

Reservado 2 veces en la última hora para tus fechas

2 noches, 1 adulto
~~€ 279~~ € 251
Incluye impuestos y cargos

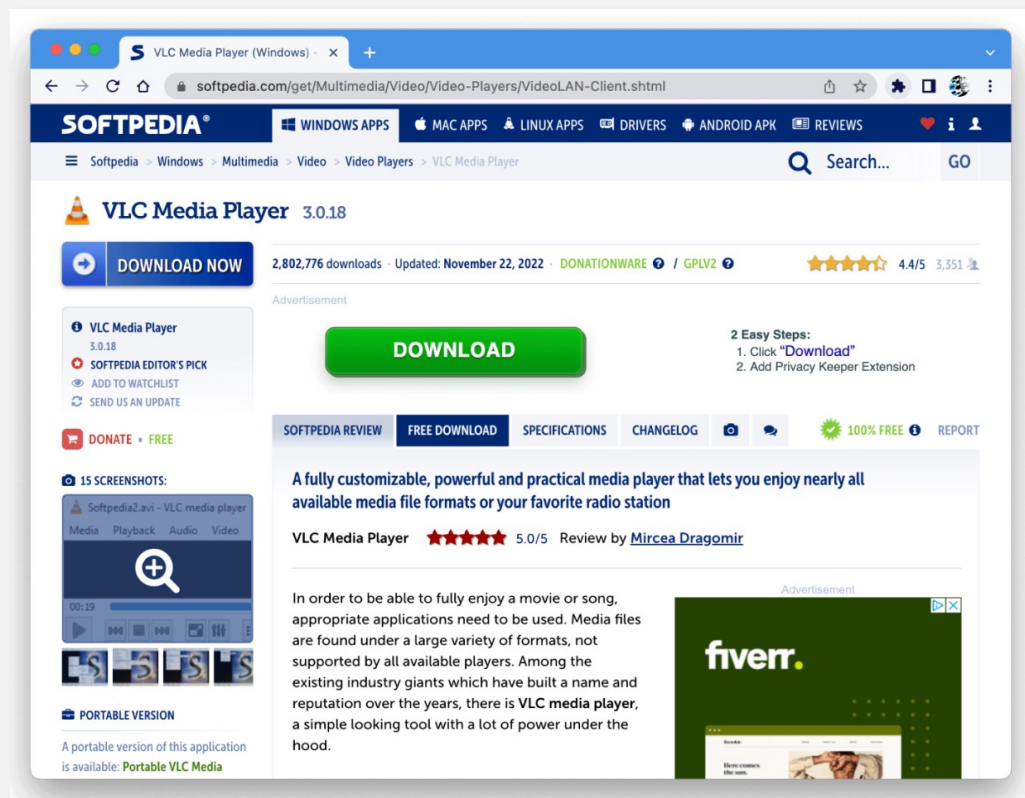
Cancelación GRATIS • Sin pago por adelantado
Puedes cancelar más tarde. Aprovecha y consigue un buen precio hoy.

Solo quedan 4 habitaciones a este precio en nuestra web

Muy bien **8,5**
1.290 comentarios

[Ver disponibilidad >](#)

✔ Disguised Ads



VLC Media Player (Windows) - x +
softpedia.com/get/Multimedia/Video/Video-Players/VideoLAN-Client.shtml

SOFTPEDIA WINDOWS APPS MAC APPS LINUX APPS DRIVERS ANDROID APK REVIEWS

Softpedia > Windows > Multimedia > Video > Video Players > VLC Media Player

VLC Media Player 3.0.18
2,802,776 downloads · Updated: November 22, 2022 · DONATIONWARE / GPLv2
★★★★★ 4.4/5 3,351

DOWNLOAD NOW

Advertisement

DOWNLOAD

2 Easy Steps:
1. Click "Download"
2. Add Privacy Keeper Extension

SOFTPEDIA REVIEW **FREE DOWNLOAD** SPECIFICATIONS CHANGELOG 100% FREE REPORT

A fully customizable, powerful and practical media player that lets you enjoy nearly all available media file formats or your favorite radio station

VLC Media Player ★★★★★ 5.0/5 Review by [Mircea Dragomir](#)

In order to be able to fully enjoy a movie or song, appropriate applications need to be used. Media files are found under a large variety of formats, not supported by all available players. Among the existing industry giants which have built a name and reputation over the years, there is VLC media player, a simple looking tool with a lot of power under the hood.

Advertisement

fiverr.

Resolución Final No. 043-2023/CC3

- ✓ **Partes:** Rappi S.A.C. – Procedimiento administrativo sancionador.
- ✓ **Imputaciones:** Artículo 56 (Métodos Comerciales Coercitivos) y Artículo 2 (deber de Información) del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- ✓ **Decisión:** Se corroboró que la opción de propina estaba marcada de forma predeterminada, *“lo que desnaturalizaba el concepto de dar una retribución por un buen servicio”*, por lo cual Rappi recibió una amonestación. Además, se le impuso una multa, en primera instancia, de 1.3 UIT, en tanto brindó información *“que no resultaba apropiada y de fácil comprensión para los consumidores, toda vez que, para adquirir un producto o servicio sin adicionar el concepto de propina debía realizar acciones complementarias como ingresar a un nuevo ítem en idioma distinto al castellano (inglés)”*.



Citas pertinentes

“Justamente, dentro de la clasificación de patrones identificados, se encuentran los “Patrones Oscuros de Asimetría”, estos se caracterizan por presentar las opciones al usuario de forma desproporcionada o con un diseño totalmente desigual, siendo que, en estos, se busca conseguir los resultados deseados aplicándolos como la configuración por defecto, sabiendo que en muchos casos los usuarios no lo cambiarán por “comodidad” o en su defecto, se genera puntos llamativos en la página para distraer la atención de otros de igual relevancia. Asimismo, los “Patrones Oscuros de Encubrimiento”, se caracterizan por buscar camuflar algunas compras de bienes o servicios o acciones adicionales dentro de la decisión inicial del consumidor o usuario, de modo que, cuando llega al último paso/pantalla de un proceso de pago, descubre nuevos costes inesperados, para ello, establecen cargos adicionales como opciones predeterminadas, tal es así, que, si el usuario ha realizado la compra con prisa, probablemente no se dé cuenta.

En línea de lo señalado, se identificó que RAPPI consigna como opción predeterminada y, por defecto, el concepto de propina - que implica la asignación de un valor económico- lo cual se adiciona al valor del bien adquirido por los consumidores y para efectos de no proceder con estos pagos, se deben realizar acciones adicionales para modificar el valor de la propina sumada de forma automática al servicio contratado. Este modelo conlleva a que RAPPI pretenda realizar el cobro de este concepto antes de que el servicio se haya prestado, es decir, sin que el consumidor haya recibido el producto. El hecho de asignar una propina no requerida previamente por los consumidores genera un cargo automático que obliga a quien consume, a realizar otras acciones para pronunciarse por la negativa de la aplicación de este concepto o la variación de este.

Citas pertinentes

“De las imágenes precedentes, se verifica que, si bien al momento de proceder a efectuar el pago de una orden de compra, los consumidores tendrían la posibilidad de elegir y/o seleccionar el tiempo de entrega de sus productos sin que aparezca de forma preseleccionada, lo que no ocurre con el concepto de propina, pues este se establece por defecto o de forma predeterminada. Por ejemplo, en las capturas de pantalla presentadas, se identificó que RAPPI asignaba por concepto de propina la suma de S/. 5.00 soles”

“En línea de lo señalado, se identificó que RAPPI consigna como opción predeterminada y, por defecto, el concepto de propina -que implica la asignación de un valor económico- lo cual se adiciona al valor del bien adquirido por los consumidores y para efectos de no proceder con estos pagos, se deben realizar acciones adicionales para modificar el valor de la propina sumada de forma automática al servicio contratado . Este modelo conlleva a que RAPPI pretenda realizar el cobro de este concepto antes de que el servicio se haya prestado, es decir, sin que el consumidor haya recibido el producto. El hecho de asignar una propina no requerida previamente por los consumidores genera un cargo automático que obliga a quien consume, a realizar otras acciones para pronunciarse por la negativa de la aplicación de este concepto o la variación de este”.

Responsabilidad solidaria en materia de protección al consumidor

Ricardo De Vettor Pinillos

— La norma legal

- ✓ El artículo 111 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que, excepcionalmente y atendiendo a la gravedad y naturaleza de la infracción, las personas que ejerzan la dirección, administración o representación del proveedor son responsables solidarios en cuanto participen con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa.

Artículo 111°.- Responsabilidad de los administradores. Excepcionalmente, y atendiendo a la gravedad y naturaleza de la infracción, las personas que ejerzan la dirección, administración o representación del proveedor son responsables solidarios en cuanto participen con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa. En los casos referidos en el primer párrafo, además de la sanción que, a criterio del Indecopi, corresponde imponer a los infractores, se puede imponer una multa de hasta cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) a cada uno de sus representantes legales o a las personas que integran los órganos de dirección o administración según se determine su responsabilidad en las infracciones cometidas.

✔ Consideraciones importantes:

- Excepcionalmente

- Atendiendo a la gravedad de la infracción

- Multa de hasta 5 UIT's (Discrecional)

- Debe determinarse la responsabilidad (nexo causal entre la conducta del representante y la infracción cometida)



- ✓ De acuerdo a la SPC, la determinación de la responsabilidad solidaria de las personas naturales requiere la concurrencia, en principio, de las siguientes condiciones:

- a) Que un proveedor incurra en una infracción del Código;
- b) Que la persona involucrada se desempeñe en la dirección, administración o representación del proveedor infractor; y,
- c) Que dicha persona participe en el planeamiento, realización o ejecución de la conducta infractora, con **dolo** o **culpa inexcusable**.

✔ **DOLO:** Se caracteriza por el incumplimiento deliberado de la obligación (ya sea por comisión o por omisión) con la intención de generar un perjuicio para un tercero.

✔ **CULPA INEXCUSABLE:** No existe un elemento de intencionalidad (*incurre en culpa grave quien por negligencia y sin intención no procede como cualquiera hubiera procedido, quien actúa con una torpeza, abandono o descuido extremo (...)*). La culpa inexcusable se sustenta en un acto negligente que se caracteriza por la inobservancia de reglas básicas, ordinarias o esenciales del negocio, cuyo cumplimiento resultaba imprescindible para el desarrollo de su actividad económica.



Resolución No. 1886-2023/SPC-INDECOPI de fecha 10 de julio de 2023

- ✓ **Denunciante:** Asociación de consumidores y usuarios de la región Áncash (ACUREA)
- ✓ **Denunciado:** Adidas Perú S.A.C. (Adidas)
- ✓ **Materia:** Cláusulas abusivas en términos y condiciones de página web

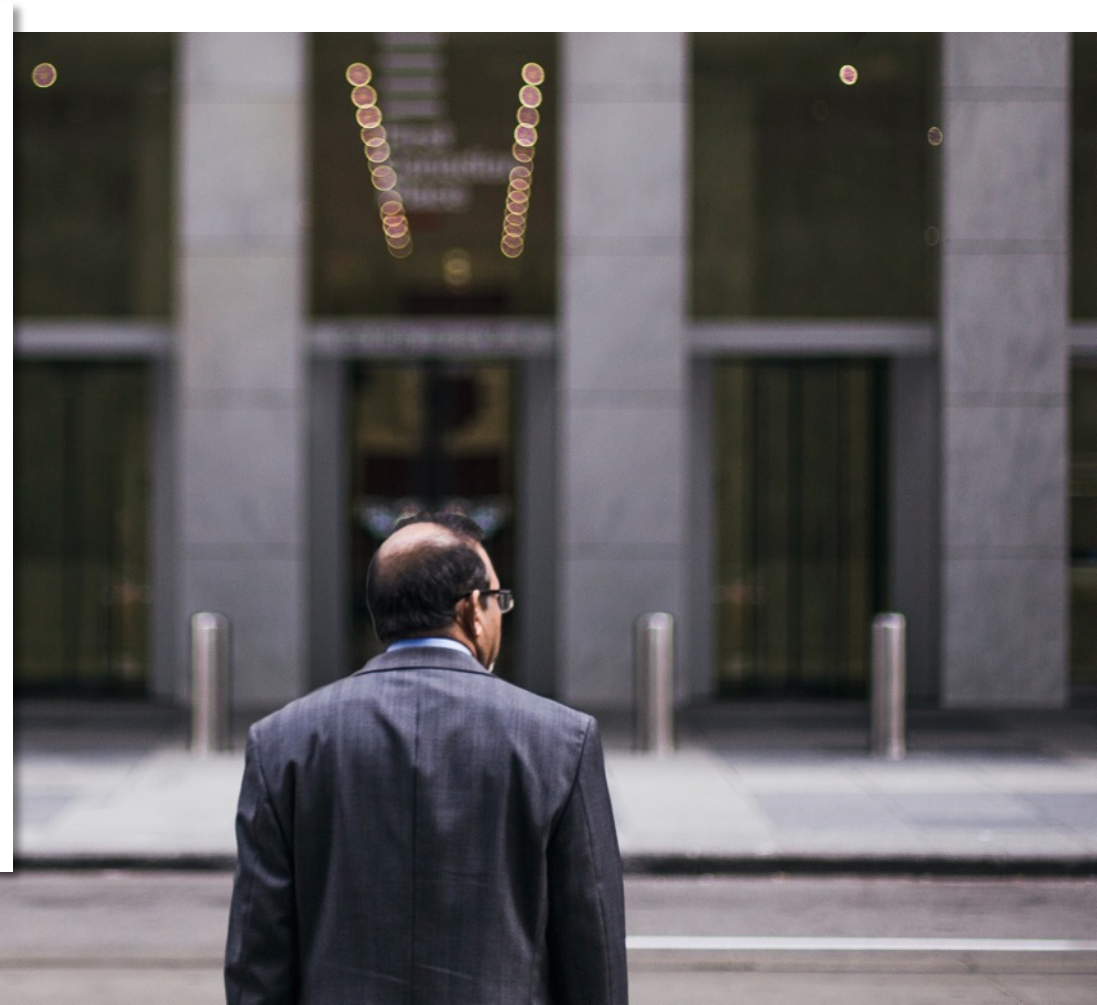
Luego de determinar la existencia de cláusulas abusivas, la Sala -en contraposición a lo resuelto por la Comisión- determinó que el Gerente General tenía responsabilidad solidaria en virtud del artículo 111 del Código.



— ¿Cuáles fueron los argumentos para determinar la responsabilidad solidaria? – Citas relevantes

“(...) un gerente general es un personal de dirección de alto nivel en una organización empresarial, por lo que se sobre entiende que están en su esfera de control aquellas decisiones y/o prácticas comerciales de mayor envergadura. Esto no quiere decir que él participe efectivamente en cada una de ellas; sin embargo, el gerente general tiene el poder de aprobar, rechazar, supervisar las acciones importantes de la persona jurídica, por su nivel de jerarquía, más allá de si lo ejerce o no.

Por otra parte, la determinación, aprobación y publicación de los términos y condiciones aplicables a las relaciones de consumo es una decisión de la más alta importancia, pues son las reglas que se van a aplicar a toda transacción comercial.”



“Más allá de si el señor Marcenaro, de manera efectiva, se involucró en la redacción, análisis y publicación de los términos y condiciones, lo cierto es que, por la naturaleza de su cargo, estaba dentro de su esfera de control la supervisión de su emisión.”

Dada la importancia de esta decisión –por las razones ya explicadas previamente–, este Colegiado considera que el gerente general, de manera diligente, debió adoptar todas las medidas necesarias a fin de asegurar que sus términos y condiciones no incluyeran cláusulas abusivas.”

Resolución No. 1723-2023/SPC-INDECOPI de fecha 21 de junio de 2023

- ✓ **Denunciante:** Asociación de consumidores y usuarios de la región Áncash (ACUREA)
- ✓ **Denunciados:** Comercial Mont S.A.C. (Platanitos) y su gerente general, el Sr. Pedro Nolasco Mont Koc.
- ✓ **Materia:** Cláusulas abusivas en términos y condiciones de página web

Luego de determinar la existencia de cláusulas abusivas, la Sala - en contraposición a lo resuelto por la Comisión- determinó que el Gerente General tenía responsabilidad solidaria en virtud del artículo 111 del Código.



— ¿Cuáles fueron los argumentos para determinar la responsabilidad solidaria? – Citas relevantes

“(...) un gerente general es un personal de dirección de alto nivel dentro de una organización empresarial, por lo que se sobreentiende que están, dentro de su esfera de control, aquellas decisiones y/o prácticas comerciales de mayor envergadura.

Esto no quiere decir, necesariamente, que él participe efectivamente en cada una de ellas. Lo que se sostiene es que, por su nivel de jerarquía, el gerente general tiene el poder –más allá de si lo ejerce o no– de aprobar, rechazar, supervisar, entre otros, las más importantes acciones que emprenda la persona jurídica.”



“Más allá de si el señor Mont, de manera efectiva, se involucró en la redacción y publicación de los términos y condiciones, lo cierto es que, por la naturaleza de su cargo, estaba dentro de su esfera de control la supervisión de su emisión.

Dada la importancia de esta decisión –por las razones ya explicadas previamente–, el Colegiado considera que el gerente general, de manera diligente, debió adoptar todas las medidas necesarias a fin de asegurar que sus términos y condiciones no incluyeran cláusulas abusivas. Sin embargo, en el caso particular, queda claro que ninguna de estas medidas fue adoptada, pues, como ya se determinó, Comercial Mont incurrió en infracción, sin que se haya verificado que el señor Mont desplegó algún tipo de acción previa a la publicación de la cláusula antes referida, a fin de asegurar que esta cumplía con la ley.”

✓ Consideraciones Finales:



- *La inclusión de un representante o Gerente puede ser invocada de oficio.*



- *Si se está frente a una infracción de carácter “leve”, no debiera aplicarse la responsabilidad solidaria.*



- *¿Medidas correctivas? No.*



**RODRIGO,
ELIAS
& MEDRANO**
ABOGADOS

Información de **Contacto**



Ximena Aramburú

xaramburu@estudiorodrigo.com



Ricardo De Vettor

rdevettor@estudiorodrigo.com

Av. Pardo y Aliaga 652 Piso 8
San Isidro - Lima 15073 - Perú

(+511) 619-1900

www.estudiorodrigo.com