

Una iniciativa del Consejo de Consumidores y Usuarios

Manifiesto por los Derechos de las Personas consumidoras y Usuarías en el entorno Digital

El CCU pretende conseguir la adhesión de otras organizaciones y entidades al Manifiesto, que recoge una serie de medidas para garantizar los derechos fundamentales de la ciudadanía.

Madrid, 18 de marzo de 2025.- El Consejo de Consumidores y Usuarios ha hecho público un *Manifiesto por los Derechos de las Personas consumidoras y Usuarías en el entorno Digital*, en el que se recogen una serie de medidas para garantizar los derechos fundamentales de la ciudadanía en el uso de internet y de las denominadas tecnologías de la relación, la información y la comunicación (TRIC).

En su introducción, el Manifiesto reconoce los indudables beneficios individuales y sociales derivados del entorno digital aporta para la ciudadanía, pero también los riesgos derivados para la seguridad, la privacidad y la protección de los consumidores, especialmente de los más vulnerables, dada la enorme desigualdad en el mercado entre las personas y las empresas tecnológicas.

El CCU establece como línea principal de sus reivindicaciones que todos los derechos adquiridos por las personas consumidoras en el entorno físico sean reconocidos y garantizados también en el entorno online. Reconoce el esfuerzo de las instituciones europeas para revisar y actualizar el marco normativo de aplicación en ese entorno, pero alerta de las dificultades con las que se enfrentan tanto los poderes públicos como la sociedad civil para moderar el creciente poder de las grandes corporaciones tecnológicas y aumentar la formación y el empoderamiento y la autonomía en las decisiones de las personas consumidoras y usuarias.

El Manifiesto pretende ser una llamada de atención ante problemas que hoy son ya muy preocupantes, 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 desinformativa, la publicidad y la propaganda encubiertas, 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 (ver documento adjunto) se estructura en doce grandes ejes:

Garantizar que el diseño de las aplicaciones sea respetuoso con los derechos de los usuarios, para garantizar la información adecuada sobre los mismos y su libertad de elección.

Prohibir y sancionar las conductas comerciales que interfieran en la capacidad de decisión de las personas consumidoras y usuarias, evitando los "patrones oscuros" con los que los prestadores de internet buscan manipular y condicionar sus decisiones de navegación y adquisición de productos.

Limitar el acceso y el uso de los datos personales, más allá del mero consentimiento formal, procurando la transparencia en cuanto al destino y uso de esos datos incluso en el caso de las personas fallecidas, reconociéndose el derecho a su retirada y eliminación.

Reconocimiento del pleno del derecho de las personas a no ser rastreadas ni analizadas mediante perfiles psicográficos, tanto por el carácter invasivo de estos perfilados como porque ello permite a las empresas detectar vulnerabilidades personales o coyunturales y aprovecharlas con fines de explotación comercial.

Reforzar la protección de la infancia y de la adolescencia en internet. Es necesario reconocer la especial situación de vulnerabilidad en la que se encuentran en el entorno digital (información compartida, acoso cibernético, robo de identidad, acceso a contactos y contenidos inadecuados) para adoptar medidas de protección especiales, exigiendo la seguridad desde el diseño y por defecto.

Implementación de medidas robustas por parte de los prestadores contra ciberataques y riesgos informáticos. 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.

Adopción de medidas proactivas contra la difusión de noticias falsas e inveraces y las estrategias de desinformación. Entre otras iniciativas, debe impedirse la monetización de contenidos que promuevan desinformación, de manera que no se financie, aunque sea involuntariamente, por ejemplo, a través de la publicidad, estos contenidos.

Garantizar la no discriminación de los usuarios, tanto en lo relativo a la transparencia algorítmica como al acceso universal por parte de las personas con discapacidad, evitando prácticas que perpetúen sesgos de personas o colectivos por cualesquiera de sus características.

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 democrático, incluyendo la sostenibilidad y la reducción de la obsolescencia programada.

Establecer un principio horizontal de justicia por diseño en los servicios digitales que incluya, entre otros aspectos, la restricción o eliminación de las renovaciones automáticas; o modos de prueba verdaderamente gratuitos, que requieren siempre de aceptación expresa y previa por parte del usuario para la continuidad del servicio.

Creación de un Registro de Sistemas de Inteligencia Artificial y decisiones automatizadas que afecten a los derechos de las personas consumidoras y usuarias. Asimismo, debe ser accesible la información sobre el proceso seguido por la IA para llegar a la adopción de una decisión, de forma que una persona pueda defenderse de una decisión automatizada que le perjudica.

Mejorar las herramientas y los recursos de las autoridades e instituciones de supervisión y control, así como de las organizaciones de la sociedad civil, para garantizar una actuación eficaz en la defensa de los intereses de la ciudadanía.

