

**NOVEDADES EN LA REGULACIÓN DE  
LOS CONTRATOS EN LÍNEA EN  
LA DIRECTIVA (UE) 2023/2673**

Pedro Alberto DE MIGUEL ASENSIO \*

Publicado en:

*La Ley Unión Europea,*

Número 120, diciembre 2023, pp. 1-9

ISSN 2255-551X

\* Catedrático de Derecho internacional privado  
Facultad de Derecho  
Universidad Complutense de Madrid  
E- 28040 MADRID  
pdmigue@ucm.es

*Documento depositado en el archivo institucional Docta Complutense*  
<https://docta.ucm.es>

## **Novedades en la regulación de los contratos en línea en la Directiva (UE) 2023/2673**

### **New developments in the regulation of online contracts in Directive (EU) 2023/2673**

Pedro Alberto de Miguel Asensio  
Catedrático de Derecho internacional privado  
Universidad Complutense de Madrid

**SUMARIO:** La Directiva (UE) 2023/2673 lleva a cabo una importante modernización del régimen específico de los contratos a distancia de servicios financieros con consumidores, adaptándolo a la transformación tecnológica y de los modelos de negocio que ha tenido lugar en las dos últimas décadas. Con el propósito de simplificar el marco legislativo previo, suprime el instrumento específico en materia de contratos a distancia de servicios financieros con consumidores -la Directiva 2002/65/CE-, integrando su régimen en el instrumento que contiene el marco general sobre contratación a distancia de consumo, la Directiva 2011/83. Además, introduce, nuevas obligaciones para los comerciantes tendentes a facilitar el ejercicio del derecho de desistimiento por los consumidores en los contratos celebrados mediante una interfaz en línea. Estas obligaciones no resultan de aplicación solo a los contratos a distancia de servicios financieros, sino a todos los contratos a distancia sujetos al derecho de desistimiento con arreglo a la Directiva 2011/83/UE celebrados mediante una interfaz en línea. En esta primera aproximación al nuevo instrumento se abordan las siguientes cuestiones: el desistimiento en los contratos a distancia celebrados mediante una interfaz en línea; la aplicación de la Directiva 2011/83/UE a los contratos de servicios financieros; y el régimen específico de los contratos a distancia de servicios financieros

**PALABRAS CLAVE:** Contratos a distancia, Consumidores, Servicios financieros, Interfaz en línea

**ABSTRACT:** Directive (EU) 2023/2673 brings about a major modernization of the specific regime for distance contracts for consumer financial services, adapting it to the technological and business model transformation that has taken place over the last two decades. In order to simplify the existing legislative framework, Directive (EU) 2023/2673 repeals the specific instrument on distance contracts for consumer financial services (Directive 2002/65/EC), integrating its regime into the instrument containing the general framework on consumer distance contracts (Directive 2011/83/EU). Additionally, Directive (EU) 2023/2673 imposes new obligations on traders concerning the exercise by consumers of the right of withdrawal from distance contracts concluded by the means of an online interface. These obligations apply not only to contracts for consumer financial services but to all contracts concluded by the means of an online interface where a right of withdrawal exists under Directive 2011/83/EU. In this introductory overview of the new instrument, the following issues are addressed: the exercise of the right of withdrawal from distance contracts concluded by the means of an online interface, the application of Directive 2011/83/EU to distance contracts for financial services and the specific rules concerning financial services contracts concluded at a distance.

**KEYWORDS:** Distance contracts, Consumers, Financial Services, Online interface

## **I. Introducción**

1. Como resulta de su denominación, la Directiva (UE) 2023/2673, de 22 de noviembre de 2023, por la que se modifica la Directiva 2011/83/UE en lo relativo a los

contratos de servicios financieros celebrados a distancia y se deroga la Directiva 2002/65/CE,<sup>1</sup> con el propósito de simplificar el marco legislativo previo, suprime el instrumento específico en materia de contratos a distancia de servicios financieros con consumidores, optando por integrar su régimen en el instrumento que contiene el marco general sobre contratación a distancia de consumo, es decir, la Directiva 2011/83.<sup>2</sup> El término "servicio financiero" se define en estos dos instrumentos como "todo servicio bancario, de crédito, de seguros, de jubilación personal, de inversión o de pago" (art. 2.b) de la Directiva 2002/65/CE<sup>3</sup> y art. 2.12 de la Directiva 2011/83). Cabe recordar que la Directiva 2002/65/CE fue traspuesta en nuestro ordenamiento mediante la Ley 22/2007 sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, mientras que el régimen de la Directiva 2011/83 se encuentra recogido básicamente en el Título III del Libro Segundo del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (TRLGDCU). La transposición de la nueva Directiva debería llevar a la derogación de la Ley 22/2007 y la integración de su régimen junto con las novedades ahora introducidas en el TRLGDCU. Las disposiciones de transposición de la nueva Directiva deben ser adoptadas por los Estados miembros a más tardar el 19 de diciembre de 2025, resultando aplicables a partir del 19 de junio de 2026, fecha también a partir de la que quedará derogada la Directiva 2002/65/CE (arts. 2. y 3 de la nueva Directiva).

2. Más allá del aludido objetivo de racionalización, la Directiva (UE) 2023/2673 lleva a cabo una importante modernización del régimen específico de los contratos a distancia de servicios financieros adaptándolo a la transformación tecnológica y de los modelos de negocio que ha tenido lugar en las dos últimas décadas, de modo que en la actualidad tales contratos se celebran principalmente por vía electrónica. Ese régimen específico se encuentra recogido en el nuevo Capítulo III bis de la Directiva 2011/83/UE modificada (arts. 16 bis a 16 sexies), referido específicamente a esos contratos. Además, como novedad significativa incluso con respecto al texto de la Propuesta inicial de la Comisión,<sup>4</sup> la Directiva (UE) 2023/2673 introduce, mediante la incorporación de un artículo 11 bis a la Directiva 2011/83/UE, nuevas obligaciones para los comerciantes tendentes a facilitar el ejercicio del derecho de desistimiento por los consumidores en los contratos celebrados mediante una interfaz en línea. Estas obligaciones no resultan de aplicación solo a los contratos a distancia de servicios financieros, sino también a todos los contratos a distancia sujetos al derecho de desistimiento con arreglo a la Directiva 2011/83/UE celebrados mediante una interfaz en línea. En consecuencia, en una primera aproximación al nuevo instrumento cabe abordar las siguientes cuestiones: desistimiento en los contratos a distancia celebrados mediante una interfaz en línea (II, *infra*); aplicación de

---

<sup>1</sup> OJ L, 2023/2673, 28.11.2023.

<sup>2</sup> Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo (DO L 304 de 22.11.2011, p. 64).

<sup>3</sup> Directiva 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002, relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, y por la que se modifican la Directiva 90/619/CEE del Consejo y las Directivas 97/7/CE y 98/27/CE (DO L 271 de 9.10.2002, p. 16).

<sup>4</sup> COM(2022) 204 final.

la Directiva 2011/83/UE a los contratos de servicios financieros (III, *infra*); y régimen específico de los contratos a distancia de servicios financieros (IV, *infra*).

## II. Desistimiento en los contratos a distancia celebrados mediante una interfaz en línea

3. El nuevo artículo 11 bis de la Directiva 2011/83/UE establece ciertas obligaciones adicionales para los comerciantes tendentes a facilitar que los consumidores que celebran contratos a distancia mediante una interfaz en línea puedan conocer su derecho de desistimiento, así como a simplificar el ejercicio de ese derecho. Con respecto al alcance de estas obligaciones de los comerciantes, cabe destacar que se aplican a todo contrato -incluso si no va referido a productos o servicios financieros- de consumo a distancia celebrado mediante una interfaz en línea, de modo que no afectan a contratos de consumo celebrados a distancia por medio de otras vías, como la telefónica o ciertos intercambios de mensajes.

4. Los sitios o páginas web y las aplicaciones son los ejemplos típicos de «interfaz en línea», término empleado ya en otros instrumentos de la Unión como el Reglamento (UE) 2018/302 sobre medidas destinadas a impedir el bloqueo geográfico injustificado y otras formas de discriminación (que lo define en su art. 2.16), y recogido también en nuestra legislación sobre contratos de consumo (arts. 20 y 97 bis TRLGDCU). Además, la definición del término «interfaz en línea» relevante a estos efectos es la que se encuentra también en el artículo 3.1.m) del Reglamento (UE) 2022/2065 de Servicios Digitales, que lo define como “todo programa informático, incluidos los sitios web o partes de sitios web, y las aplicaciones, incluidas las aplicaciones móviles”. En todo caso, parece criticable desde el punto de vista sistemático que la remisión al artículo 3.1.m) del Reglamento (UE) 2022/2065 se incluya en el artículo 16 sexies de la Directiva 2011/83/UE modificada, cuando el término se emplea ya en el artículo 11 bis de la Directiva 2011/83/UE.

5. El fundamento del derecho de desistimiento es común a todos los contratos a distancia, pues pretende compensar la desventaja derivada de que en esas situaciones el consumidor no tiene posibilidad de recibir información en persona sobre el producto o servicio ni comprobar previamente las características del bien.<sup>5</sup> Ahora bien, el tratamiento específico de los contratos celebrados mediante una interfaz en línea introducido en el artículo 11 bis de la Directiva 2011/83 se vincula con el objetivo de que los consumidores puedan desistir de un contrato con la misma facilidad con la que pueden celebrarlo. A tal fin, las nuevas obligaciones de los comerciantes van referidas específicamente a cómo deben facilitar que cuando un contrato se celebra mediante una interfaz en línea el consumidor puede desistir del contrato utilizando una función de desistimiento, de modo que se centran en establecer ciertos requisitos acerca de la presentación, configuración y funcionamiento de esa función de desistimiento. Se trata de un medio adicional de desistimiento que el comerciante debe proporcionar al consumidor en estas situaciones, con carácter alternativo a otros medios de desistimiento existentes, como el formulario del anexo I, letra B, de la Directiva 2011/83/UE (cdo. 37 de la Directiva (UE) 2023/2673).

---

<sup>5</sup> Vid. v.gr., la reciente STJUE de 5 de octubre de 2023, *Verein für Konsumenteninformation*, C-565/22, EU:C:2023:735, apdos. 39 a 42.

6. Con respecto a la presentación de la función de desistimiento, se exige que se etiquete como tal de manera fácilmente legible, mediante el uso de una expresión como “desistir del contrato aquí” u otra formulación inequívoca equivalente de manera fácilmente legible, que debe estar disponible “de forma permanente durante todo el plazo de desistimiento”, mostrándose “de manera destacada en la interfaz en línea” y siendo “fácilmente accesible para el consumidor” (art. 11 bis 1 Directiva 2011/83/UE). De acuerdo con las precisiones incluidas en el considerando 37 de la Directiva (UE) 2023/2673, esa exigencia no se cumple cuando para localizar o acceder a la función de desistimiento el consumidor tiene que emprender procedimientos como descargar una aplicación no utilizada para la celebración del contrato. Por el contrario, como medidas útiles para satisfacer esa obligación, se menciona la puesta a disposición por el comerciante de enlaces o hipervínculos que den acceso a la función de desistimiento.

7. En lo relativo a su configuración, se exige que esa función de desistimiento permita al consumidor enviar una declaración en línea informando al comerciante de su decisión de desistir, en la que pueda proporcionar o confirmar su nombre y los datos identificativos del contrato del que desea desistir, así como “información detallada sobre los medios electrónicos por los que vaya a enviarse al consumidor la confirmación del desistimiento” (art. 11 bis 2 Directiva 2011/83/UE). El considerando 37 de la Directiva (UE) 2023/2673 precisa que cuando un consumidor ya se ha identificado —por ejemplo, iniciando sesión— debe poder desistir sin necesidad de volver a identificarse. El comerciante debe permitir al consumidor presentar esa declaración de desistimiento mediante una función de confirmación etiquetada de manera fácilmente legible únicamente con la expresión “confirmar desistimiento” u otra inequívoca equivalente (art. 11 bis 3 Directiva 2011/83/UE), para evitar un ejercicio involuntario del derecho de desistimiento. La activación de la función de desistimiento por el consumidor obliga al comerciante a enviarle, sin demora indebida, un acuse de recibo del desistimiento en un soporte duradero, con información sobre su contenido y la fecha y hora de presentación, resultando determinante a estos efectos el momento de presentación de la declaración de desistimiento en línea (art. 11 bis 4 y 5 Directiva 2011/83/UE).

### **III. Aplicación de la Directiva 2011/83/UE a los contratos de servicios financieros**

8. Elemento fundamental de la racionalización del régimen previo es la ampliación del ámbito de aplicación de la Directiva 2011/83/UE establecido en su artículo 3, de modo que ahora el criterio general es que este instrumento sí resulta de aplicación a los contratos de servicios financieros celebrados a distancia en los términos de su nuevo artículo 3.1.ter, que quedan sometidos a las mismas normas que otros contratos a distancia de venta y de prestación de servicios con consumidores. No obstante, para dar respuesta a las particularidades de los contratos relativos a servicios financieros, se prevé que, además de a las normas específicas introducidas para esta categoría de contratos (16 bis a 16 sexies) (apartado IV, *infra*), están sometidos solo a parte de las disposiciones de la Directiva 2011/83/UE.

9. En concreto, únicamente se extienden a los contratos de servicios financieros las normas de la Directiva 2011/83/UE sobre su objeto (art. 1), definiciones (art. 2), prevalencia de las disposiciones específicas de otros actos de la Unión que regulen sectores específicos (art. 3.2), no afectación a las disposiciones generales del Derecho contractual nacional (art. 3.5, posibilidad de que los comerciantes ofrezcan mayor protección (art. 3.6), nivel de armonización plena (art. 4), requisitos de información específicos adicionales para contratos celebrados en mercados en línea (art. 6 bis), prohibición de cargar a los consumidores tasas por el uso de determinados medios de pago que superen el coste asumido por el comerciante (art. 19), pagos por comunicaciones telefónicas (art. 21), exigencia de consentimiento expreso del consumidor para todo pago adicional a la remuneración acordada para la obligación contractual principal (art. 22), existencia de medios adecuados para asegurar el cumplimiento de la Directiva (art. 23), ciertas disposiciones sobre sanciones por infracción de sus normas (art. 24), carácter imperativo de la Directiva (art. 25), información sobre las normas de transposición (art. 26), prestación no solicitada de servicios (art. 27) y requisitos en materia de información por los Estados miembros y la Comisión (art. 29).

10. La no extensión a los contratos de servicios financieros de las normas generales de la Directiva 2011/83/UE sobre requisitos de información de los contratos a distancia (art. 6), requisitos formales de los contratos a distancia (art. 8) y derecho de desistimiento (arts. 9 a 16) se corresponde con la circunstancia de que son cuestiones que son objeto de regulación específica para ese tipo de contratos en el nuevo Capítulo III bis de la Directiva 2011/83/UE, integrado por los artículos 16 bis a 16 sexies. Estas disposiciones únicamente resultan de aplicación a los contratos de servicios financieros celebrados a distancia. Por otra parte, cuando un acto de la Unión que regula servicios financieros específicos contiene normas sobre esas cuestiones, típicamente sus normas serán las únicas aplicables a esos servicios financieros específicos, desplazando a las disposiciones correspondientes de la Directiva 2011/83/UE (véase, por ejemplo, en relación con las normas sobre la información precontractual que ha de proporcionarse al consumidor, las normas sobre el derecho de desistimiento, y las reglas sobre explicaciones adecuadas, lo dispuesto en los art. 16 bis 10, 16 ter 6 y 16 quinquies 5 de la Directiva 2011/83/UE modificada). Entre los servicios financieros que son objeto de instrumentos específicos, cabe reseñar los regulados en la Directiva 2014/17/UE sobre los contratos de crédito para bienes inmuebles de uso residencial; el Reglamento (UE) 2019/1238 relativo a un producto paneuropeo de pensiones individuales; la Directiva 2014/92/UE sobre cuentas de pago; la Directiva 2014/65/UE relativa a los mercados de instrumentos financieros; la Directiva (UE) 2016/97 sobre la distribución de seguros; la Directiva 2009/138/CE sobre el acceso a la actividad de seguro y de reaseguro y su ejercicio (Solvencia II); y la Directiva (UE) 2023/2225 relativa a los contratos de crédito al consumo.

11. El artículo 3.1.ter de la Directiva 2011/83/UE modificada aclara que cuando los contratos a distancia celebrados entre un comerciante y un consumidor para la prestación de servicios financieros comprenden un acuerdo inicial de servicio -por ejemplo, la apertura de una cuenta bancaria- seguido de operaciones sucesivas -por ejemplo, la retirada o depósito de fondos-, las disposiciones regulan los contratos de servicios financieros celebrados a distancia en la Directiva 2011/83/UE solamente se aplicarán al acuerdo inicial, a excepción

de la relativa a pagos por comunicaciones telefónicas. Asimismo, esas normas se consideran aplicables a la primera de una serie de operaciones sucesivas del mismo tipo y escalonadas en el tiempo que pueda considerarse que forman un todo, aunque tales operaciones sean objeto de diferentes contratos sucesivos. Cuando no exista un acuerdo inicial, esas disposiciones se consideran aplicables a todas las operaciones sucesivas, excepto en lo referente a la información precontractual, que solo debe ser aplicable a la primera operación. A estos efectos, añadir nuevos elementos (por ejemplo, un instrumento de pago electrónico) a un acuerdo inicial de servicio, no constituye una «operación», sino un contrato adicional (cdo. 24 de la Directiva (UE) 2023/2673 y art. 3.a) de la Directiva 2011/83/UE modificada).

#### **IV. Régimen específico de los contratos a distancia de servicios financieros**

12. El nuevo Capítulo III bis de la Directiva 2011/83/UE incorpora, con ciertas modificaciones, las disposiciones relevantes contenidas previamente en la Directiva 2002/65/CE en cuestiones como la información precontractual (art. 16 bis) y el derecho de desistimiento (arts. 16 ter y 16 quáter). Contiene, además, ciertas normas que regulan cuestiones antes no tratadas, como la exigencia de que los comerciantes proporcionen al consumidor explicaciones adecuadas sobre los contratos de servicios financieros propuestos (art. 16 quinquies) y la protección adicional relativa a las interfaces en línea para este tipo de contratos (art. 16 sexies).

13. El artículo 16 bis de la Directiva 2011/83/UE incorpora en lo sustancial el contenido del artículo 3 de la Directiva 2002/65 en relación con la información que debe proporcionarse al consumidor previamente a la celebración de un contrato a distancia, adaptándolo al contexto actual de la contratación en entornos digitales. En este sentido, añade la dirección correo electrónico entre la información que el comerciante debe proporcionar e incorpora referencias específicas a la contratación mediante una interfaz en línea. También se tiene en cuenta la creciente toma de decisiones automatizada por los comerciantes para diferenciar sus precios, exigiéndose en tales casos que antes de que los consumidores queden vinculados por un contrato a distancia, se les informe de que el precio del servicio financiero se ha personalizado sobre la base de la toma de decisiones automatizada (art. 16 bis i) de la Directiva 2011/83/UE modificada).

14. Por su parte, el considerando 30 de la Directiva (UE) 2023/2673 precisa que toda la información precontractual obligatoria debe proporcionarse en un formato legible, lo que requiere emplear caracteres de un tamaño legible y colores que no disminuyan la inteligibilidad de la información, cuando el documento se presente o imprima en blanco y negro, evitando las descripciones excesivamente extensas y complejas, la letra pequeña y el uso excesivo de hipervínculos. También se contempla la adaptación de los requisitos de información para tener en cuenta las limitaciones técnicas de ciertos medios, como las pantallas de telefonía móvil, sin perjuicio de que la información debe proporcionarse en un soporte duradero antes de la celebración del contrato a distancia (cdo. 31 de la Directiva (UE) 2023/2673).

15. De particular interés resulta la introducción de una disposición específica acerca de la presentación de la información cuando se proporcione por vía electrónica. En concreto, el nuevo artículo 16 bis 7 de la Directiva 2011/83 permite en esos casos al comerciante organizar la presentación de la mayor parte de la información que debe proporcionar al consumidor por niveles, sin perjuicio de que debe ser posible ver, guardar e imprimir el conjunto de la información exigida como un único documento. Cuando se utilice la técnica de organización por niveles, entre los elementos que deben considerarse clave a los efectos de situarse de manera destacada en el primer nivel, se incluyen la identidad y actividad principal del comerciante, las principales características del servicio financiero, el precio total, una advertencia sobre la posible existencia de otros impuestos o costes y si existe derecho de desistimiento (cdo. 32 de la Directiva (UE) 2023/2673). Como técnica alternativa para proporcionar la información precontractual obligatoria a través de medios electrónicos se admite expresamente el enfoque basado en el «índice de contenidos», mediante la utilización de epígrafes con los temas principales que pueden ser ampliados haciendo clic sobre ellos (cdo. 33 de la Directiva (UE) 2023/2673).

16. Las normas sobre derecho de desistimiento contenidas en los artículos 6 y 7 de la Directiva 2002/65, en cuestiones como el plazo para su ejercicio (catorce días naturales que se amplían a treinta en los contratos relacionados con pensiones personales), excepciones y pago del servicio prestado antes del desistimiento, han sido en lo sustancial trasladadas a los artículos 16 ter y 16 quater de la Directiva 2011/83/UE. Con respecto al inicio del plazo de desistimiento, se mantiene la alternativa entre el día de la celebración del contrato a distancia, o el día en que el consumidor reciba las condiciones contractuales y la información precontractual, si esta fecha fuera posterior, precisándose que si el consumidor no ha recibido las condiciones contractuales y la información precontractual de conformidad con el artículo 16 bis, el plazo de desistimiento expirará doce meses y catorce días después de la celebración del contrato, salvo que el consumidor no haya sido informado de su derecho de desistimiento (art. 16 ter 1).

17. Para reforzar la protección de los consumidores, se prevé que cuando la información precontractual se proporcione menos de un día antes de que el consumidor quede vinculado por el contrato, el comerciante debe enviar al consumidor un recordatorio - en un soporte duradero y entre uno y siete días después de la celebración del contrato- de la posibilidad de desistir y del procedimiento a seguir (art. 16 bis 5). Además, debe destacarse la importancia como novedad para facilitar el ejercicio del derecho de desistimiento de la aplicación también a los contratos relativos a servicios financieros celebrados mediante una interfaz en línea de las disposiciones introducidas en el artículo 11 bis de la Directiva 2011/83/UE, previamente reseñadas.

18. El artículo 16 quinquies de la Directiva 2011/83/UE establece la obligación de los comerciantes de dar al consumidor de forma gratuita y antes de la celebración del contrato explicaciones adecuadas que le permitan evaluar si los contratos y los servicios accesorios propuestos se adaptan a sus necesidades y situación. Habida cuenta de la heterogeneidad de los modelos de negocio y tipos contractuales, se reconoce cierto margen de adaptación a los Estados miembros con respecto a la precisión de esas explicaciones. No obstante, entre los elementos que deben incluirse en esas explicaciones se encuentran la

información precontractual obligatoria; las características esenciales del contrato y los posibles servicios accesorios; así como sus potenciales efectos específicos para el consumidor, como las consecuencias de un impago o un pago atrasado.

19. En relación con los retos de los nuevos entornos digitales destaca que en los casos en los que el comerciante utiliza herramientas en línea, el artículo 16 quinquies 3 establece el derecho del consumidor a solicitar y obtener intervención humana en la fase precontractual y, en casos justificados, después de la celebración del contrato a distancia, en la misma lengua utilizada para la información precontractual obligatoria. Este derecho busca asegurar que el consumidor tenga la posibilidad de interactuar con una persona que represente al comerciante en situaciones en las que se relacione con el comerciante a través de interfaces en línea automatizadas, como puede ser el caso los robots conversacionales o (chatbots) (cdo. 15 de la Directiva (UE) 2023/2673).

20. También el artículo 16 sexies de la Directiva 2011/83/UE modificada pretende reforzar la protección de los consumidores en el contexto de la expansión de la contratación de servicios financieros en entornos digitales, mediante ciertas reglas para fomentar la transparencia y evitar sesgos en el empleo por los comerciantes de interfaces en línea. Esa norma contempla la obligación de los comerciantes de no diseñar, organizar ni gestionar sus interfaces en línea “de manera que induzcan a error o manipulen a los consumidores destinatarios de sus servicios o de otro modo distorsionen o mermen de manera sustancial su capacidad de tomar decisiones libres e informadas”. En concreto, se exige a los Estados miembros la adopción de medidas que aborden al menos una de las siguientes prácticas de los comerciantes: dar mayor relevancia a determinadas opciones cuando soliciten a los consumidores que tomen una decisión; solicitar reiteradamente que los consumidores elijan una opción cuando ya hayan hecho esa elección; o hacer que el procedimiento para poner fin a un servicio sea más difícil que suscribirse a él.

21. Los elementos engañosos o *dark patterns* en las interfaces en línea de los comerciantes -como las opciones de diseño abusivas- son prácticas que pueden servir para persuadir a los consumidores de que adopten decisiones que no desean y que pueden provocarles consecuencias negativas, por lo que la Directiva (UE) 2023/2673 establece que deben estar prohibidas, como ya sucede en el marco del Reglamento (UE) 2022/2065 de Servicios Digitales con respecto a los interfaces en línea de los prestadores de servicios de plataforma (art. 25, que deja al margen las prácticas contempladas en la Directiva 2005/29/CE o en el Reglamento (UE) 2016/679). Como el propio artículo 16 sexies establece expresamente, estas obligaciones de la Directiva 2011/83/UE modificada deben entenderse también sin perjuicio de las ya existentes en la Directiva 2005/29/CE sobre prácticas comerciales desleales y en el Reglamento (UE) 2016/679 general de protección de datos. Con respecto a las medidas frente a los riesgos derivados de la promoción de estos servicios financieros en “medios sociales”, y los precedentes de prácticas de mercadotecnia de influentes que han inducido a error a consumidores en la contratación de servicios financieros a distancia, el nuevo instrumento reitera la pertinencia de aplicar las disposiciones de la Directiva 2005/29/CE que prohíben las prácticas engañosas que puedan inducir a error al consumidor medio e imponen que no puede omitirse la información

sustancial para que el consumidor tome una decisión informada sobre una transacción (cdo. 42 de la Directiva (UE) 2023/2673).<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Con respecto a estas cuestiones, *vid.* Comunicación de la Comisión, “Guía sobre la interpretación y la aplicación de la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior”, C/2021/9320, DO C 526, 29.12.2021, pp. 1-129, esp. pp. 96-102.