

[Plataformas online: La IA y la ley de servicios digitales](#)

ADICAE, Asociación para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorro y Seguros, ha presentado este jueves 19 de diciembre en la Asociación de la Prensa de Madrid, los resultados de dos de sus estudios: **el cumplimiento de la ley de servicios digitales por las plataformas online, y el impacto de la Inteligencia Artificial en el comercio electrónico.**

Ambos estudios son claves para los consumidores en el contexto actual, marcado por el auge de las compras online y el impacto de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial (IA).

El cumplimiento de la ley de servicios digitales por las plataformas online

El primer estudio, centrado en la aplicación del Reglamento Europeo de Servicios Digitales, revela graves incumplimientos normativos por parte de plataformas de comercio electrónico ampliamente utilizadas por los consumidores, como Booking, Aliexpress, Shein y Asos. Todas las empresas analizadas incumplen en alguna medida la legislación europea encargada de proteger a los consumidores en sus compras online. Ante estas irregularidades, ADICAE ha preparado denuncias formales contra las plataformas señaladas, que serán presentadas ante la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC).

Entre los principales problemas detectados figuran la falta de accesibilidad a la información más relevante para los consumidores, deficiencias en la protección de datos personales, en las garantías y la existencia de barreras idiomáticas que dificultan el ejercicio de los derechos básicos de los usuarios. Destacando especialmente entre los incumplimientos más frecuentes, la falta de transparencia en la identificación, la carencia en la información sobre la autoridad de protección de datos, las dificultades a efectos de llevar a cabo la eliminación de la cuenta del usuario y la imposibilidad de gestionar una trazabilidad adecuada del producto.

Las compañías que sobresalen por un mayor incumplimiento de la normativa son las procedentes de los países asiáticos.

Ninguna de las principales plataformas analizadas, como Amazon, El Corte Inglés, Spotify o Disney, cumplen plenamente con la normativa destinada a garantizar un comercio online transparente y justo.

El impacto de la Inteligencia Artificial en el comercio online

El segundo estudio jurídico de ADICAE aborda el impacto de la IA en el comercio electrónico, destacando los riesgos asociados a prácticas como la manipulación de decisiones de compra mediante “patrones oscuros” o el uso de publicidad personalizada engañosa. La asociación reconoce y valora positivamente las ventajas que la IA ofrece a los consumidores, como son la personalización de experiencias, la posibilidad de optimizar precios mediante herramientas de comparación, la utilización de sistemas de pago inteligentes para la realización de compras seguras, entre otros muchos beneficios.

ADICAE exige a las plataformas mayor transparencia en el uso de estas herramientas, así como el cumplimiento estricto de la normativa europea para proteger los derechos de los consumidores.

Además de denunciar las malas prácticas, la asociación promueve la formación y digitalización de los consumidores como base para la defensa del consumidor ante posibles usos fraudulentos o delictivos de la Inteligencia Artificial. A través de seminarios, guías y catálogos, la asociación fomenta a los consumidores a

formarse en el conocimiento de sus derechos y aprovechar las ventajas del comercio online y de la inteligencia artificial. Con estas acciones, ADICAE reitera su compromiso de defender un comercio electrónico transparente y justo, instando a las plataformas digitales a cumplir con la normativa europea para garantizar los derechos de los consumidores en este nuevo contexto.

Para acceder a la información completa del estudio puede acudir al apartado de [Comercio Online](#) de la web o mantenerse al día de la actualidad en el siguiente [enlace](#).