



Protección de los consumidores: WhatsApp acepta el pleno cumplimiento de las normas de la UE mediante una mejor información a los usuarios y el respeto de las decisiones de estos en relación con las actualizaciones de los contratos.

Brussels, 6 de marzo de 2023

Tras un diálogo con las autoridades de protección de los consumidores de la UE y la Comisión Europea (red CPC), WhatsApp se ha comprometido a ofrecer mayor transparencia en sus modificaciones de las condiciones de servicio. Además, la empresa hará que sea más fácil para los usuarios rechazar las actualizaciones con las que estén de acuerdo y, en caso de tal rechazo suponga que el usuario deje de poder utilizar los servicios de WhatsApp, lo explicará claramente. Asimismo, WhatsApp ha confirmado que los datos personales de los usuarios no se intercambian con terceros u otras empresas de Meta, incluida Facebook, con fines publicitarios. Coordinaron el diálogo la Agencia Sueca del Consumidor y la Comisión Irlandesa de Competencia y Protección de los Consumidores y la Comisión lo facilitó.

El comisario de Justicia, Didier **Reynders**, ha comentado: «*Celebro los compromisos de WhatsApp de cambiar sus prácticas a fin de cumplir las normas de la UE, informando a los usuarios sobre cualquier cambio en su contrato y respetando las opciones preferidas por estos en vez de preguntarles cada vez que abran la aplicación. Los consumidores tienen derecho a comprender qué es lo que aceptan y qué implica concretamente esa acción, para que puedan decidir si quieren seguir usando la plataforma*».

La Red CPC envió por primera vez una carta a WhatsApp en [enero de 2022](#), a raíz de una [alerta](#) de la Oficina Europea de Uniones de Consumidores (BEUC) y de ocho de sus asociaciones miembros sobre supuestas prácticas desleales en el marco de las actualizaciones de WhatsApp de sus condiciones de servicio y de su política de confidencialidad. En [junio de 2022](#), la red CPC envió una segunda carta a WhatsApp en la que reiteraba su petición de que se informara claramente a los consumidores sobre el modelo de negocio de WhatsApp y, concretamente, sobre si WhatsApp obtiene ingresos de las políticas comerciales relativas a los datos personales de los usuarios. A raíz de las conversaciones entre la red CPC, la Comisión y WhatsApp, la empresa confirmó que no intercambiaba los datos personales de los usuarios con fines publicitarios.

Resumen de los compromisos

Para cualquier actualización futura de sus políticas, WhatsApp:

- explicará qué cambios tiene previsto introducir en los contratos de los usuarios y cómo podrían afectar a sus derechos;
- indicar la posibilidad de rechazar las condiciones de servicio actualizadas de forma tan destacada como la posibilidad de aceptarlas;
- garantizar que las notificaciones que informen sobre las actualizaciones puedan ser rechazadas o que la revisión de las actualizaciones pueda retrasarse, que se respeten las opciones de los usuarios y se abstengan de enviar notificaciones recurrentes.

Próximas etapas

La [Red de Cooperación para la Protección de los Consumidores \(CPC\)](#) controlará activamente el modo en que WhatsApp aplica estos compromisos a la hora de realizar futuras actualizaciones de sus políticas y, en caso necesario, los hará cumplir, por ejemplo, con la posibilidad de imponer multas.

Además, un [estudio](#) reciente de la Comisión y el último [análisis de las «interfaces engañosas»](#) realizado por la CPC indican que muchas empresas las utilizan, por ejemplo, haciendo más difícil cancelar la suscripción de un servicio que suscribirse a él. La Red CPC, con el apoyo de la Comisión, seguirá intensificando sus esfuerzos por hacer frente a esas prácticas ilegales cuando se produzcan.

Contexto

La nueva [Ley de Servicios Digitales](#) prevé, entre otras cosas, la obligación de que los servicios tengan condiciones claras y expliquen al usuario en un lenguaje comprensible cuando su contenido o su cuenta puedan verse afectados por determinadas restricciones, y la obligación de aplicar dichas restricciones de manera diligente, objetiva y proporcionada. La Ley de Servicios Digitales complementará normas como la [Directiva sobre las prácticas comerciales desleales](#) o el [Reglamento general de protección de datos](#), garantizando que no quede ninguna laguna normativa para que las plataformas manipulen a los usuarios.

La de [Cooperación para la Protección de los Consumidores](#) (CPC) es una red de autoridades responsables del cumplimiento de la legislación de la UE en materia de protección de los consumidores. Para solventar los problemas transfronterizos, sus acciones están coordinadas a nivel de la UE.

Las autoridades nacionales son responsables del cumplimiento de la legislación de la UE en materia de protección de los consumidores. Gracias a la actualización del Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores, ahora tienen un conjunto de instrumentos común en forma de amplias competencias para detectar irregularidades y adoptar con rapidez medidas contra los comerciantes deshonestos.

Además, la [nueva Directiva sobre la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión](#) ha modificado los instrumentos del Derecho de la UE en materia de protección de los consumidores aumentando aún más la transparencia para los consumidores cuando compran en mercados en línea.

La cooperación se ejerce en relación con las normas de protección de los consumidores en diversos ámbitos, tales como las prácticas comerciales desleales, el comercio electrónico, el bloqueo geográfico, las vacaciones combinadas, la venta en línea y los derechos de los pasajeros.

Más información

[Primera carta a WhatsApp](#) – enero de 2022

[Segunda carta a WhatsApp](#) – junio de 2022

[Más información sobre medidas de ejecución en el ámbito del consumo](#)

IP/23/1302

Personas de contacto para la prensa:

[Christian WIGAND](#) (+32 2 296 22 53)

[Katarzyna KOLANKO](#) (+ 32 2 296 34 44)

[Cristina TORRES CASTILLO](#) (+32 2 29 90679)

Solicitudes del público en general: [Europe Direct](#) por teléfono [00 800 67 89 10 11](#) , o por [e-mail](#)