

## Nota informativa

### La Comisión Europea garantiza una mayor protección para los consumidores europeos que compran en tiendas online de Shopify

Después de una serie de diálogos con la Comisión Europea y la red de Cooperación para la Protección del Consumidor (CPC) de la UE, la plataforma Shopify se ha comprometido a mejorar la seguridad de los consumidores europeos que compran en tiendas online de la plataforma.

Madrid, 18 de octubre de 2022. Los diálogos entre la Comisión Europea, la red [CPC](#) y la plataforma Shopify –plataforma que permite a profesionales crear y alojar tiendas online- se iniciaron tras las numerosas reclamaciones transfronterizas de consumidores recibidas por parte de la red de Centros Europeos del Consumidor ([ECC-Net](#)), especialmente en los picos más altos de pandemia provocada por la COVID-19 en los años 2020 y 2021. Durante este tiempo, las compras online experimentaron un fuerte auge en toda la Unión Europea (UE) como consecuencia de las restricciones de movilidad y los problemas en las cadenas de suministro. Sin embargo, este incremento en las transacciones online derivó también en un aumento de las quejas y reclamaciones de los consumidores europeos como consecuencia de algunas prácticas comerciales ilegales llevadas a cabo fundamentalmente por tiendas online que operaban en plataformas de Marketplace como Shopify. De esta forma, el elevado número de reclamaciones recibidas en la red de Centros Europeos del Consumidor permitió identificar muchas tiendas en línea que operaban de forma fraudulenta. Así, se descubrieron, por ejemplo, algunas ofertas comerciales inexistentes o la venta de productos falsificados. En otros casos, los problemas detectados estaban relacionados con pedidos que nunca llegaban a entregarse o la falta de información obligatoria que los comercios deben facilitar a los consumidores como, por ejemplo, sus datos de contacto.

Para tratar de poner fin a estas actividades, la Comisión Europea y la red CPC -dirigidas por la Dirección General de Inspección Económica de Bélgica- pusieron en marcha una serie de diálogos con la plataforma Shopify en julio de 2021 con el objetivo de introducir los cambios necesarios que acabaran con estas prácticas comerciales ilegales llevadas a cabo por algunos comerciantes que operaban en la plataforma. Como consecuencia, la plataforma multinacional de comercio electrónico con sede en Canadá se ha comprometido a introducir distintas mejoras para que las compras online sean más seguras para los consumidores, y para que sus políticas cumplan con las normas de la UE. En concreto, Shopify introducirá una serie de medidas para dotar a la plataforma de un procedimiento de notificación y actuación rápido y eficaz al servicio de las autoridades nacionales de consumo. Al mismo tiempo, introducirá los cambios precisos para mejorar la transparencia de las empresas que operan en dicha plataforma.

#### Principales compromisos

Para abordar el problema de las tiendas online que brindan información insuficiente sobre sus empresas, así como la falta de información obligatoria sobre los derechos del consumidor, Shopify se ha comprometido a:

- Diseñar plantillas de páginas web que las tiendas online podrán utilizar para publicar su información de contacto, los términos y condiciones, la política de privacidad y las políticas de reembolso.
- Proporcionar una orientación clara a los comercios sobre la legislación aplicable en materia de consumo de la UE.
- Proporcionar detalles y datos relevantes sobre los comercios cuando lo solicite cualquier autoridad nacional de consumo.
- Retirar del mercado aquellas tiendas online que no cumplan con las normas europeas y cometan infracciones tales como publicar ofertas falsas, vender productos falsificados o no entregar las mercancías adquiridas.

Por su parte, las autoridades nacionales de consumo acordaron reforzar su cooperación con la Oficina de Competencia de Canadá cuando la empresa no tenga su sede en un país de la UE o en el Espacio Económico Europeo. Además, la red CPC realizará un seguimiento activo de la puesta marcha de los compromisos adquiridos por parte de Shopify y estará vigilante sobre las posibles reclamaciones que pueda haber por parte de los consumidores. En el ámbito nacional, cabe advertir que los Estados miembros podrán emprender las acciones adecuadas para garantizar el cumplimiento de la normativa europea y que todas las plataformas de Marketplace se rijan por las mismas normas.

En este contexto, el comisario de Justicia de la Comisión Europea, Didier Reynders, ha señalado que “casi el 75 % de los usuarios de Internet en la UE compran en línea. Se trata, por lo tanto, de un mercado enorme que puede ser aprovechado por los estafadores y los comerciantes deshonestos y seguro que lo harán, a menos que actuemos. Por eso, damos la bienvenida al compromiso de Shopify de garantizar que las tiendas que operan en su plataforma sean conscientes de sus responsabilidades con la legislación de la UE y de que sean eliminadas si infringen las normas europeas”.

## Sobre la red CPC

La red de Cooperación para la Protección del Consumidor (CPC) es una red de autoridades responsables de hacer cumplir las leyes de protección del consumidor de la UE y se coordinan para abordar los problemas de consumo europeo transfronterizos. De este modo, cada [autoridad nacional del CPC](#) es responsable de hacer cumplir la normativa europea. Y ahora, con la actualización del [Reglamento de Cooperación para la Protección del Consumidor](#), estas autoridades disponen de más poder para detectar irregularidades y adoptar, de forma rápida, las medidas oportunas para hacer frente a los comerciantes deshonestos. Se trata de una red que opera en diferentes ámbitos en los que se aplican distintas normas que regulan los derechos de los consumidores. Tal es el caso de las prácticas comerciales desleales, el comercio electrónico, el bloqueo geográfico, los viajes combinados, las ventas en línea o los derechos de los pasajeros.

>>> [Más información](#) sobre cómo comprar de forma segura en plataformas de Marketplace.

El contenido de esta nota informativa recoge únicamente las opiniones del autor que es el único responsable del mismo. No refleja las opiniones de la Comisión Europea y/o la Agencia Ejecutiva de Consumidores, Salud, Agricultura y Alimentación (CHAFEA), y/o su sucesor el Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de PYMES (EISMEA) o cualquier otra institución de la Unión Europea. La Comisión Europea y la Agencia no asumen ninguna responsabilidad por el uso que pueda hacerse de la información que contiene.

El contenido de esta nota informativa, disponible en el dominio europa.eu, puede contener "enlaces externos" a sitios web en otros dominios diferentes a europa.eu que son responsabilidad exclusiva de su autor. Los servicios de la Comisión Europea no tienen ningún control ni asumen ninguna responsabilidad sobre estos "enlaces externos". Cuando los visitantes de los sitios web de la Comisión deciden entrar en tales "enlaces externos" que dirigen a sitios web con dominios distintos de europa.eu, lo hacen bajo su propia responsabilidad, abandonando el dominio oficial de la Comisión Europea. En particular, estos visitantes estarían sujetos a las políticas de cookies, privacidad y legalidad (incluyendo la protección de datos y los requisitos de accesibilidad) del sitio web externo.