



REPRESENTACIÓN EN ESPAÑA COMUNICADO DE PRENSA

Protección de los consumidores: Google se compromete a ofrecer a los consumidores información más clara y precisa en cumplimiento de las normas de la UE

Bruselas, 26 de enero de 2023

¿Ha tenido alguna vez dificultades para entender si estaba comprando directamente a Google o a una marca diferente, o le ha costado encontrar información sobre los costes finales? A fin de seguir ajustando sus prácticas al Derecho de la UE, principalmente en lo relativo a la falta de transparencia y de información clara a los consumidores, Google se ha comprometido a introducir cambios en varios de sus productos y servicios. A raíz de un diálogo entablado en 2021 con la Red de Cooperación para la Protección de los Consumidores (CPC), coordinado por la Comisión Europea y dirigido por la Autoridad de Consumidores y Mercados de los Países Bajos y la Dirección General de Inspección Económica belga, Google ha acordado solucionar los problemas señalados por las autoridades e introducir cambios en Google Store, Google Play Store, Google Hotels y Google Flights a fin de garantizar el cumplimiento de las normas de la UE en materia de protección de los consumidores.

El comisario de Justicia, Didier **Reynders**, ha comentado: «*Aun hoy, casi tres años después del inicio de la pandemia de COVID-19 y los consiguientes confinamientos, observamos que un número cada vez mayor de consumidores usa internet para reservar sus vacaciones, hacer compras o consultar una reseña. Los consumidores de la UE tienen derecho a una información clara y completa para poder elegir con conocimiento de causa. Los compromisos asumidos por Google constituyen un paso adelante en esta dirección. Pedimos a Google que cumpla plenamente el Reglamento sobre bloqueo geográfico, garantizando que los consumidores puedan disfrutar de los mismos derechos y acceder a los mismos contenidos dondequiera que se encuentren en la UE.*».

Resumen de los compromisos:

A raíz del diálogo, Google se ha comprometido a limitar su capacidad de realizar cambios unilaterales en relación con los pedidos en lo que respecta a los precios o las cancelaciones, y a crear una dirección de correo electrónico cuyo uso esté reservado a las autoridades de protección de los consumidores, de modo que puedan denunciar contenidos ilícitos y exigir su pronta retirada.

Además, Google ha aceptado introducir varios cambios en sus prácticas, por ejemplo:

Google Flights y Google Hotels:

- Dejar claro a los consumidores si contratan directamente con Google o si Google actúa simplemente como intermediario.
- Aclarar el precio utilizado como referencia cuando se anuncian descuentos en la plataforma, así como el hecho de que las reseñas no se verifican en Google Hotels.
- Aceptar los mismos [compromisos de transparencia](#) que otras grandes plataformas de alojamiento en cuanto a la forma en que presentan información a los consumidores, por ejemplo, sobre los precios o la disponibilidad.

Google Play Store y Google Store:

- Facilitar información precontractual clara sobre los costes de entrega, el derecho de desistimiento y la disponibilidad de opciones de reparación o sustitución. Además, Google facilitará también información sobre la empresa (por ejemplo, denominación social y dirección) y puntos de contacto directos y eficaces (por ejemplo, un agente telefónico en directo).
- Explicar la [manera de navegar por las diferentes versiones nacionales](#) de Google Play Store e informar a los desarrolladores de sus obligaciones en virtud del Reglamento sobre bloqueo geográfico para que sus aplicaciones sean accesibles en toda la UE, y permitir a los consumidores utilizar medios de pago desde cualquier país de la UE.

Próximas etapas

La [Red de Cooperación para la Protección de los Consumidores \(CPC\)](#) vigilará estrechamente el cumplimiento de estos compromisos, y las autoridades nacionales los supervisarán y harán cumplir cuando persistan dudas, teniendo en cuenta concretamente que una de las prácticas de Google sigue sin ajustarse plenamente al Reglamento sobre bloqueo geográfico, ya que la empresa aplica

limitaciones técnicas al uso de las aplicaciones que normalmente estarían disponibles en el país en el que se encuentra temporalmente el usuario. Google ha explicado que los usuarios pueden cambiar de país de residencia una vez al año para tener acceso a las aplicaciones y juegos locales de otro Estado miembro. Sin embargo, este cambio puede provocar la pérdida de contenidos adquiridos y créditos pendientes, lo que se considera una infracción del Reglamento sobre bloqueo geográfico.

Antecedentes

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

Las autoridades nacionales son responsables del cumplimiento del Derecho 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 disfrutan de competencias más amplias 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

[Posición común de las autoridades nacionales de la Red CPC en relación con las prácticas comerciales y las condiciones de Google.com](#)

[Lista completa de modificaciones](#)

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