



Artículo

‘Dark patterns’: el nuevo fraude silencioso en los servicios financieros digitales

Ricardo Monreal Ávila



/ Ricardo Monreal



‘Dark patterns’: el nuevo fraude silencioso en los servicios financieros digitales

El objetivo de los *dark patterns* —o patrones oscuros— es influir en las decisiones de las personas mediante una sofisticada combinación de diseño gráfico, *marketing* y psicología. Se trata de estrategias que, a costa de la autonomía de las personas usuarias, aprovechan sesgos cognitivos y emociones (como el miedo o la culpa) para obtener mayores ganancias.

1. El problema

Durante las últimas décadas, el mundo ha vivido una profunda transformación digital que modificó la manera en que las personas interactúan con el sistema financiero. Hoy, millones de mexicanas y mexicanos contratan créditos, abren cuentas, realizan transferencias monetarias, adquieren seguros o aceptan servicios mediante interfaces digitales diseñadas para simplificar operaciones y procesos. Sin embargo, junto con los beneficios —innegables— de esta tecnología, también surgieron problemas que el Estado no puede ni debe ignorar.

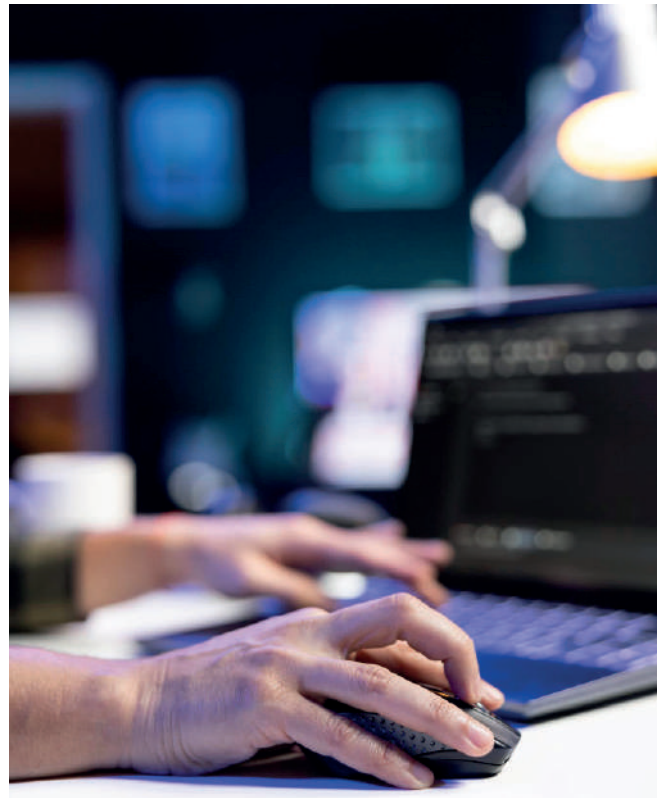


Cuando estas prácticas ocurren en el ámbito financiero, el problema adquiere una dimensión particularmente delicada, porque las decisiones pueden comprometer el patrimonio, el ahorro o la estabilidad económica de las personas. Un clic provocado por la confusión o el engaño puede traducirse en un crédito no deseado —y probablemente no comprendido en su totalidad—, en autorizaciones para generar cargos recurrentes, en endeudamiento prolongado o incluso en pérdidas patrimoniales.

Debemos reconocer que la economía digital ha desplazado, en muchos casos, la deliberación consciente de las y los consumidores hacia mecanismos de interacción instantánea, en los cuales la velocidad sustituye el análisis cuidadoso de opciones y la comprensión plena del producto o servicio que se adquiere. En

ese contexto, el consentimiento deja de ser plenamente libre cuando el entorno digital está deliberadamente diseñado para orientar, presionar o manipular decisiones.

Por ello, esta cuestión dejó de ser únicamente tecnológica y se convirtió también en un desafío jurídico y de protección a las y los consumidores. Las disposiciones vigentes fueron concebidas en un contexto predominantemente analógico y hoy resultan insuficientes frente a nuevas formas de interacción digital. Con ese propósito, el pasado miércoles 6 de mayo presenté, ante la Comisión Permanente del Congreso de la Unión, una iniciativa para reformar la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera, con el objetivo de regular los llamados *dark patterns* —o patrones engañosos— de diseño digital en las plataformas financieras.





Estoy convencido de que la transformación digital no debe detenerse, pero sí tiene que construirse un equilibrio entre la innovación y la protección de los derechos de las personas. Las legisladoras y los legisladores no podemos asumir una posición indiferente respecto a tecnologías capaces de intervenir en los procesos de decisión económica de millones de personas. Regular estas prácticas no significa limitar el desarrollo tecnológico, por el contrario, implica garantizar que este avance se dé bajo principios éticos, democráticos y legales.

El sistema financiero depende, en gran medida, de la confianza pública en los entornos digitales. Esa relación no puede construirse sobre mecanismos de manipulación o engaño ni sobre modelos de negocio basados en explotar vulnerabilidades cognitivas; debe edificarse sobre transparencia, claridad, consentimiento auténtico y responsabilidad institucional.

Por ello, el Poder Legislativo tiene la obligación de actuar. La velocidad de la innovación digital suele superar la capacidad de adaptación normativa, por lo que resulta indispensable anticipar riesgos antes de que se conviertan en formas estructurales de abuso económico.

Regular los patrones engañosos en los servicios financieros representa, en el fondo, una defensa de principios democráticos fundamentales y de la obligación del Estado de garantizar condiciones justas en los mercados donde se desarrolla la vida económica de la sociedad.



2. Diagnóstico de los patrones de diseño oscuros: inclusión sin comprensión

Como señalé previamente, en la economía digital contemporánea la competencia ya no se libra únicamente en precios, tasas de interés o calidad del servicio, también se da en la arquitectura misma de la decisión de la persona usuaria. Las instituciones financieras aprendieron a diseñar interfaces que, además de informar, también orientan, empujan y, en muchos casos, distorsionan la voluntad de las y los usuarios.

El punto de partida de esta iniciativa es un dato preocupante: la inclusión financiera en México ha crecido más rápido que la capacidad de comprensión de quienes utilizan estos servicios. Según la *Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2024*, aunque más de tres cuartas partes de la población adulta tiene acceso a algún producto financiero formal (el 76.5 %), apenas una minoría (alrededor del 23 %) declara leer los contratos antes de aceptarlos.

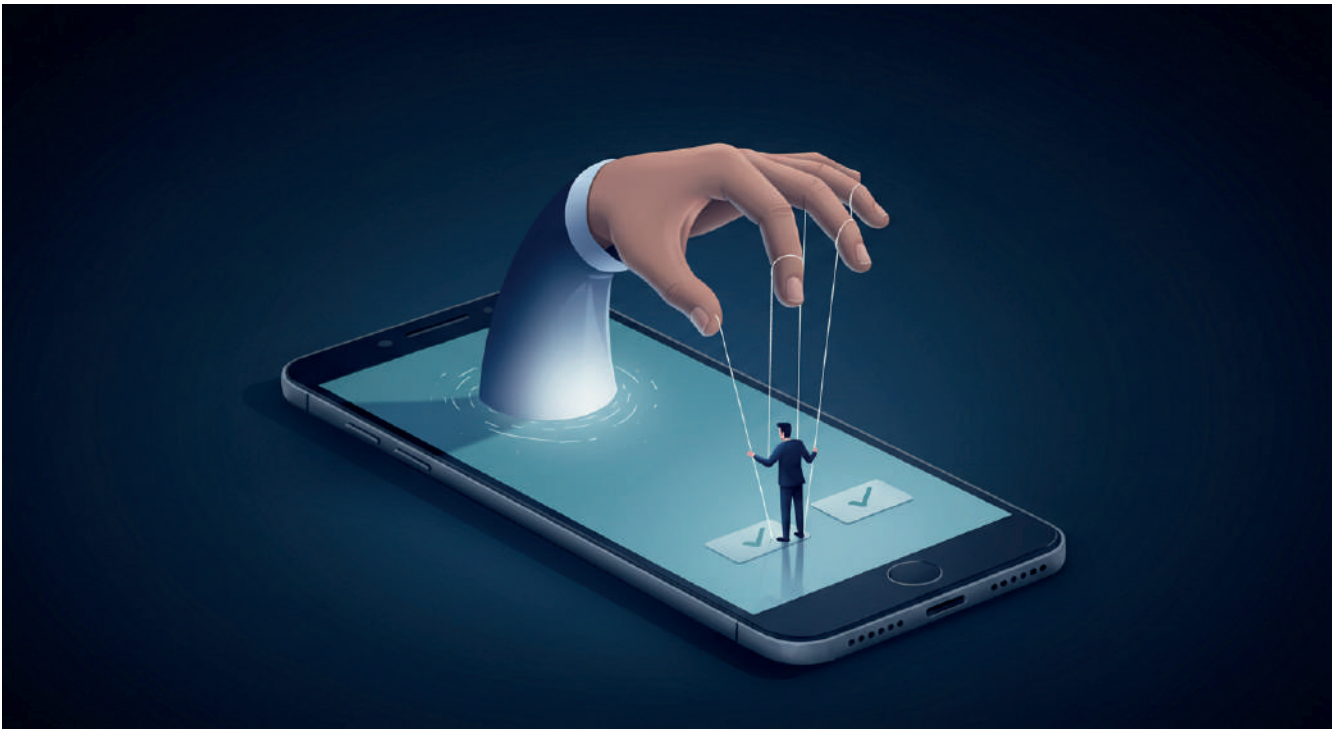
En el entorno digital, donde el consentimiento suele reducirse a un clic y los términos aparecen en interfaces diseñadas estratégicamente para pasar desapercibidas, esta brecha se amplifica todavía más.



El diagnóstico de este fenómeno revela una combinación de factores estructurales: baja alfabetización financiera, marcos regulatorios anclados en una lógica analógica y una creciente sofisticación de las técnicas de persuasión digital.

Las cifras muestran claramente la dimensión del problema. Tan solo en 2022 se registraron 554,026 mecanismos de asesoría o reclamaciones de defensa relacionados con cargos no reconocidos o productos no solicitados. Esto refleja síntomas de un sistema en el cual, en muchos casos, el consentimiento se encuentra afectado desde su origen.

A ello se suma el impacto social del sobreendeudamiento, que aqueja aproximadamente al 36.9 % de la población y afecta de manera desproporcionada a jóvenes y personas adultas mayores, sectores particularmente vulnerables frente a mecanismos de manipulación conductual.



Seguramente muchas personas han sido blanco más de una vez de estos “trucos” utilizados por empresas digitales. Acciones como la adición de productos no solicitados, pruebas sociales basadas en testimonios inciertos o mensajes de urgencia artificial mediante relojes de descuento trasladan la lógica de la persuasión comercial hacia la frontera del engaño.

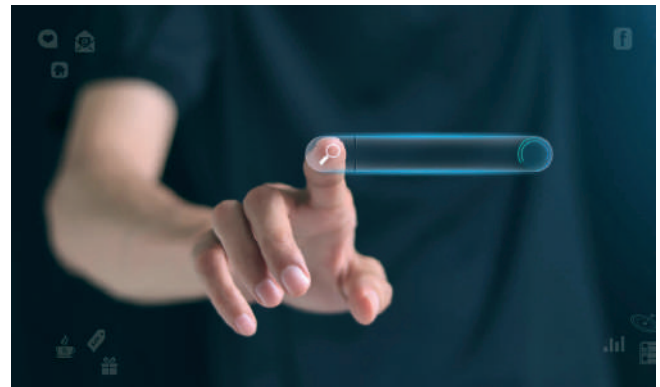
La escasez ficticia; las dificultades para salir de plataformas; el *confirmshaming*, que busca avergonzar a la persona usuaria por rechazar una oferta —con frases como “No gracias, no quiero un 10 % de descuento” o “Prefiero pagar el precio completo”—, y las acciones forzadas, como registros obligatorios, configuran un entorno digital en el que la autonomía económica de las personas se erosiona gradualmente.

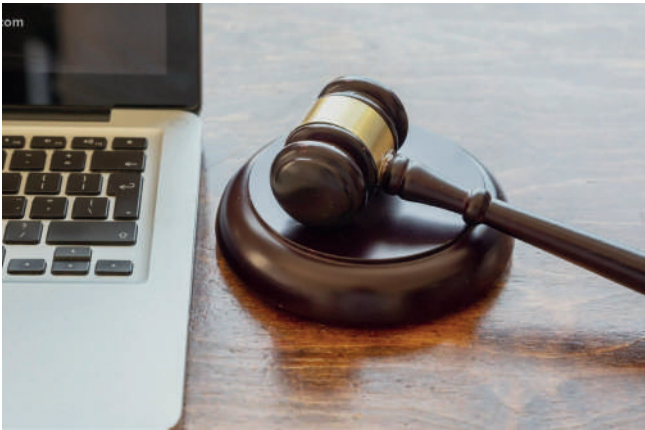
Todo esto demuestra que la transformación digital del sistema financiero amplió el acceso, pero también redefinió los riesgos. En este nuevo entorno, el diseño de las interfaces se convierte en un espacio de poder donde se

decide, en última instancia, quién controla realmente la decisión económica: la persona usuaria o la plataforma.

3. Mejores prácticas internacionales: hacia un estándar internacional de diseño justo

Frente a este diagnóstico, la experiencia internacional muestra que la regulación del diseño digital se convirtió en una prioridad en distintas economías avanzadas. Existe ya un consenso creciente sobre la necesidad de prohibir interfaces engañosas y establecer obligaciones positivas de diseño.





La Unión Europea fue pionera, al incorporar esta preocupación en el Reglamento de Servicios Digitales, que prohíbe expresamente las prácticas que distorsionen la autonomía de las personas usuarias. Este enfoque no se limita a sancionar conductas después del daño, sino que introduce un principio de diseño responsable, en el cual las plataformas deben demostrar que sus interfaces son comprensibles, neutrales y transparentes.

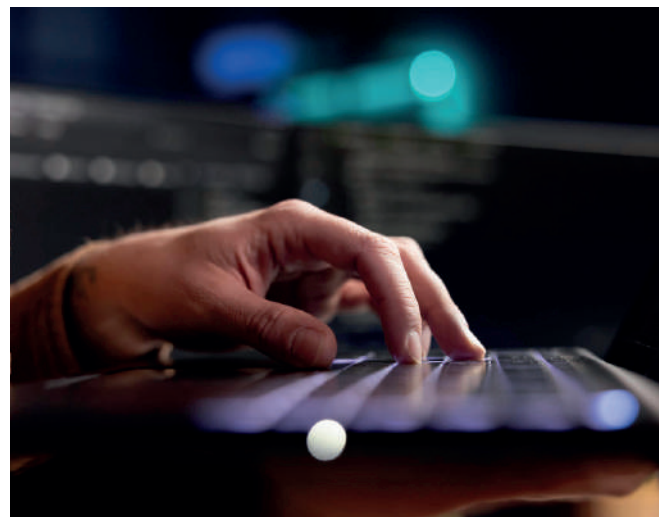
En Estados Unidos, aunque el enfoque ha sido más fragmentado, las autoridades de competencia avanzaron en la identificación y persecución de estas prácticas bajo el concepto de *conductas engañosas*. El reconocimiento formal de múltiples categorías de *dark patterns* refleja una comprensión creciente de que el diseño puede ser tan relevante como el contenido en la protección de las personas consumidoras.

El Reino Unido y Australia han seguido una línea similar, combinando lineamientos técnicos con acciones específicas, particularmente en sectores sensibles como el financiero. Por su parte, organismos multilaterales, como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, han desarrollado estándares relacionados con auditorías de interfaces digitales, transparencia y protección a las personas consumidoras.

El elemento común en todos estos casos es claro: la neutralidad del diseño no puede quedar completamente sujeta a la autorregulación cuando existen incentivos económicos para manipular decisiones.

4. La propuesta

Si el diagnóstico muestra que buena parte del consentimiento digital hoy se obtiene bajo condiciones de presión, confusión o asimetría informativa, y si además la experiencia internacional demuestra que distintas economías ya comenzaron a regular estas prácticas, entonces el debate deja de ser si el diseño digital debe sujetarse a reglas y se convierte en cómo construir un marco jurídico capaz de hacerlo de manera proporcional y compatible con la innovación financiera.





La iniciativa parte precisamente de esa premisa. No busca frenar la digitalización de los servicios financieros, sino establecer límites mínimos frente a mecanismos de diseño que pueden afectar la libertad de decisión de las personas usuarias.

4.1. Las prácticas engañosas ya existen, pero hoy carecen de nombre jurídico

Uno de los principales problemas del marco regulatorio vigente es que estas prácticas existen en la realidad, pero no cuentan con una definición legal dentro de la legislación financiera mexicana.

Botones diseñados para confundir, procesos de cancelación interminables, cargos automáticos activados mediante casillas preseleccionadas o interfaces que destacan visualmente las opciones más costosas forman parte de prácticas cotidianas que hoy operan en una zona gris regulatoria.

La iniciativa corrige ese vacío, al incorporar dos definiciones fundamentales: la de inter-

faz digital y la de prácticas engañosas en el entorno digital.

Estas últimas son los diseños de interfaz que, mediante su estructura, presentación o flujo, inducen, presionan, manipulan o dificultan decisiones libres e informadas por parte de las personas usuarias.

La relevancia de esta definición es profunda: reconoce que una plataforma puede cumplir formalmente con mostrar términos y condiciones y, aun así, afectar la libertad de decisión mediante mecanismos de presión psicológica, ocultamiento visual o confusión deliberada.



4.2. El consentimiento también ocurre en la interfaz

La legislación financiera mexicana fue construida bajo una lógica predominantemente analógica, y el principal objeto de regulación era el contrato escrito. Sin embargo, hoy muchas decisiones económicas se toman antes de llegar al clausulado, mediante procesos digitales e interacciones visuales que condicionan la conducta de las personas usuarias.

La reforma reconoce esta realidad. Propone que la CONDUSEF (Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros) pueda revisar tanto el contenido formal de los contratos de adhesión como los mecanismos digitales mediante los cuales esos contratos se presentan, celebran y ejecutan.



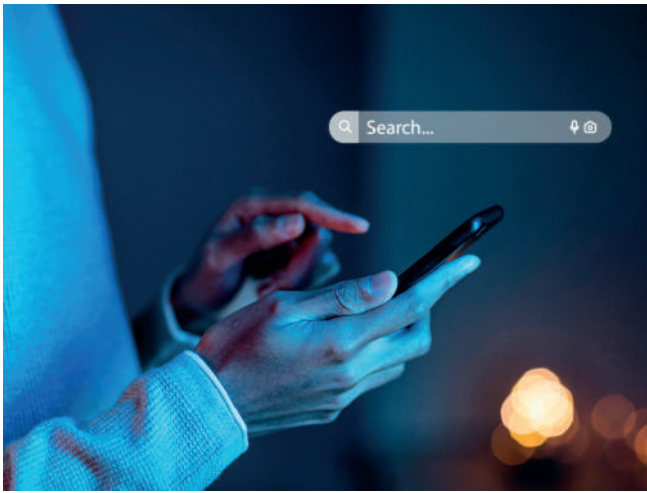
Asimismo, establece que dichos contratos deberán corresponder funcional y operativamente con las interfaces a través de las cuales se realizan, garantizando procesos claros y transparentes.

4.3. La información debe ser clara y accesible

Durante años, muchas obligaciones de transparencia financiera se consideraron cumplidas simplemente porque la información existía dentro de una plataforma, aunque estuviera oculta entre múltiples pantallas o redactada en lenguaje técnico inaccesible.

La iniciativa modifica de manera importante ese estándar. El nuevo artículo 52 Bis establece que la información proporcionada a personas usuarias mediante medios digitales deberá presentarse en forma clara, veraz, accesible y estructurada de manera que no induzca a error ni a prácticas engañosas.

Además, el artículo 52 Ter señala que esta obligación se considerará incumplida incluso cuando la información esté formalmente disponible, si el diseño de la interfaz induce decisiones contrarias al interés del usuario, oculta información relevante, obstaculiza cancelaciones o genera percepciones engañosas sobre costos y riesgos.



4.4. Facultades de supervisión

Actualmente, la CONDUSEF y otras autoridades financieras cuentan con facultades para supervisar contratos y publicidad, pero carecen de atribuciones expresas para intervenir sobre el diseño de interfaces digitales.

La iniciativa corrige esta situación al ampliar las facultades de la CONDUSEF para ordenar modificaciones en información engañosa presentada mediante plataformas digitales y emitir lineamientos relacionados con diseño, funcionamiento y evaluación de interfaces.

4.5. Aplicación a instituciones 'Fintech'

La reforma también alcanza a las Instituciones de Tecnología Financiera. Las plataformas digitales deberán garantizar que sus interfaces no incorporen prácticas engañosas y que permitan decisiones informadas y comparables.

4.6. Protección a grupos vulnerables

La iniciativa reconoce que no todas las personas enfrentan el mismo nivel de riesgo frente a mecanismos de manipulación digital. Jóvenes, personas adultas mayores y usuarias y usuarios con baja alfabetización financiera suelen encontrarse en condiciones de mayor

vulnerabilidad frente a plataformas diseñadas para explotar la urgencia o la confusión.

5. Los beneficios de la propuesta

El punto de partida de esta propuesta es claro: la inclusión financiera no puede medirse únicamente por el número de personas que descargan una aplicación; también debe evaluarse por la capacidad real de tomar decisiones libres e informadas dentro de ella. La reforma busca fortalecer la protección de las personas usuarias frente a prácticas digitales engañosas y contribuir a la construcción de un entorno financiero más confiable y seguro.

Asimismo, permitirá reducir contrataciones involuntarias, disminuir asimetrías de información, fortalecer la confianza ciudadana y mejorar la estabilidad del sistema financiero.

Al mismo tiempo, ayudará a que México avance hacia estándares internacionales de protección digital y regulación financiera, equilibrando innovación tecnológica con garantía de derechos para las personas usuarias.



ricardomonreal@yahoo.com.mx






 Ricardo Monreal



Ricardo Monreal



/ Ricardo Monreal

Visita: www.ricardomonrealavila.com