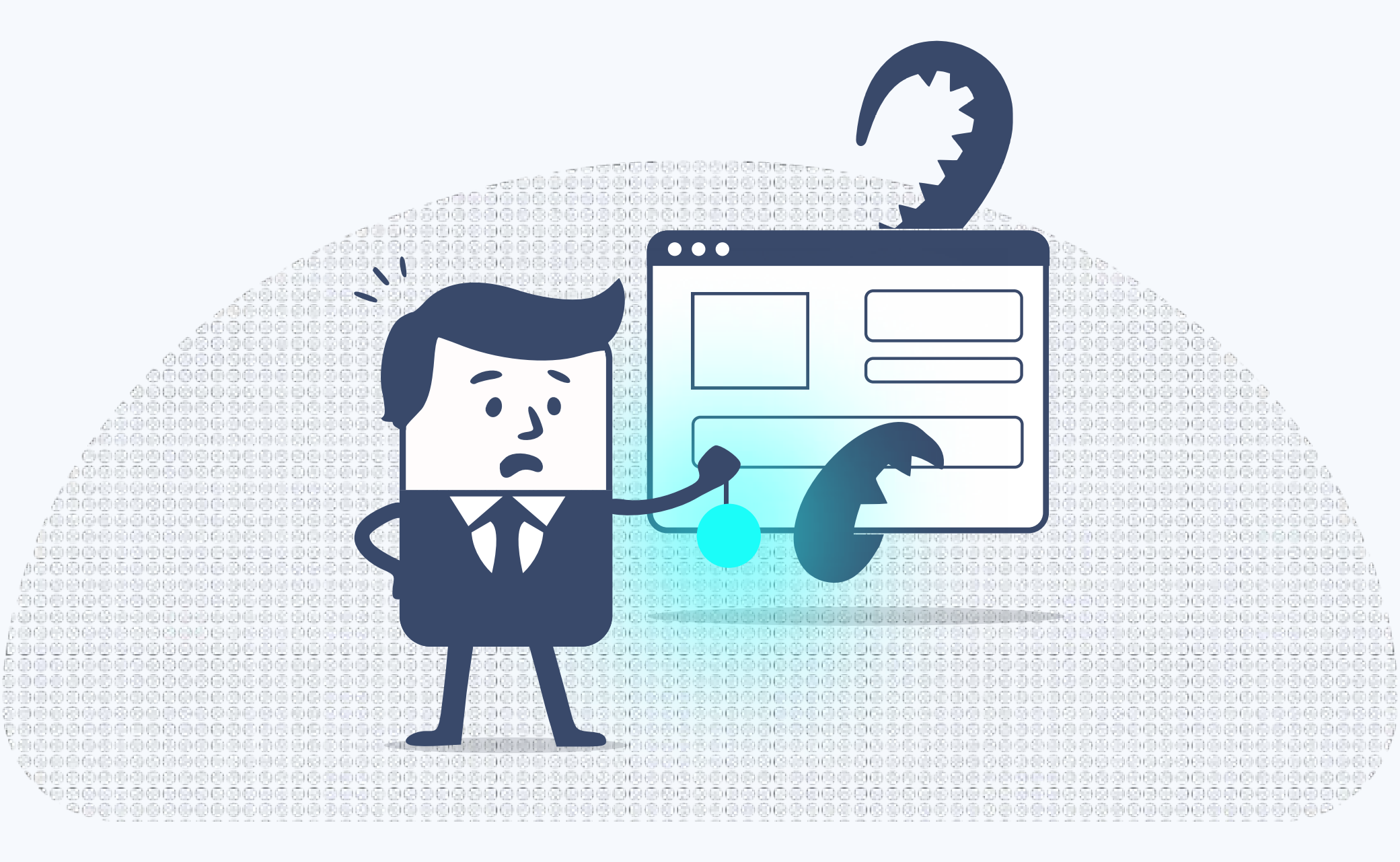
V 1.0

# Patrones oscuros
# en diseño de producto.

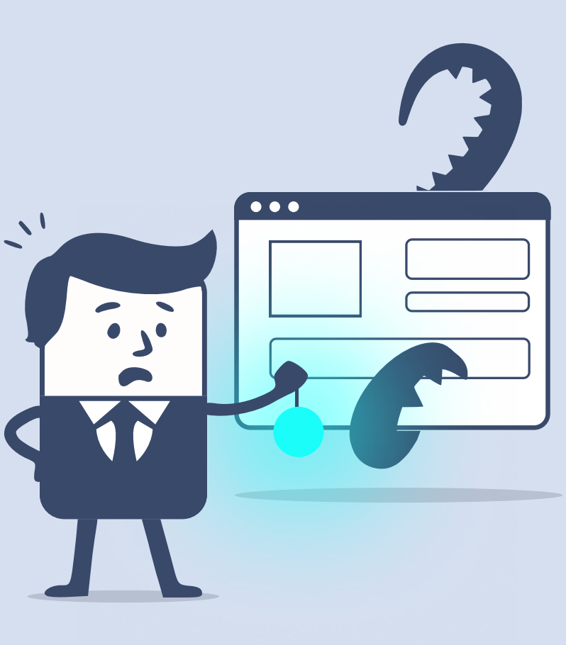


## Qué evitar y cómo diseñar éticamente

Como diseñadores, nuestro compromiso es poner la **transparencia**, la **claridad** y la **ética** al centro de cada decisión, construyendo productos que generen confianza y valor a largo plazo.

💡 *Este deck es una herramienta práctica para construir productos más claros, honestos y centrados en las personas.*

### Patrones oscuros
en diseño de producto.



### Categorías

**Este deck reúne:**

- **Patrones de Fricción y Retención:** Hacer difícil salir o cancelar
- **Patrones de Manipulación Visual y Elección Sesgada:** Guiar la atención o esconder opciones
- **Patrones de Presión y Urgencia Artificial:** Forzar decisiones apresuradas
- **Patrones de Costo y Transparencia Oculta:** Ocultar información relevante al usuario
- **Patrones de Privacidad y Datos:** Uso engañoso de información personal
- **Patrones de Comunicación No Deseada:** Forzar contacto o envíos no solicitados

### Patrones Oscuros en Diseño
Qué evitar y cómo diseñar éticamente

Los **patrones oscuros** son prácticas de diseño que, de manera intencional o no, influyen, manipulan o confunden a los usuarios para favorecer objetivos de negocio a costa de su experiencia.

Como diseñadores, nuestro compromiso es poner la transparencia, la **claridad y la ética** al centro de cada decisión, construyendo productos que generen confianza y valor a largo plazo.

💡 *Este deck es una herramienta práctica para construir productos más claros, honestos y centrados en las personas.*

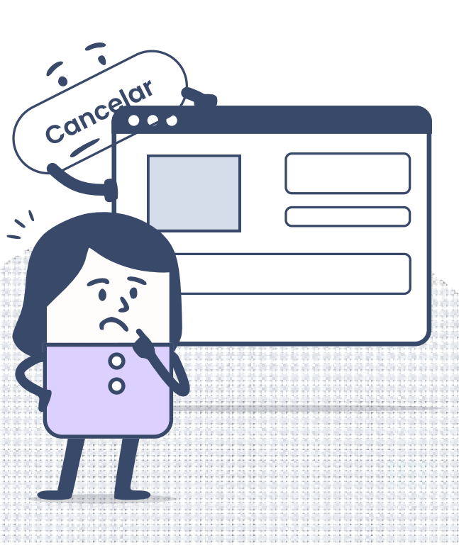
### ¿Para qué sirve este deck?

- **Identificación** → Detectar patrones oscuros en flujos, pantallas y decisiones de producto.
- **Prevención** → Evitar que nuevas funcionalidades incorporen prácticas que afecten la confianza del usuario.
- **Educación** → Sensibilizar al equipo de diseño, producto y desarrollo sobre prácticas éticas de diseño.
- **Discusión** → Facilitar conversaciones sobre la línea entre persuasión y manipulación.
- **Mejora continua** → Usar los ejemplos para proponer alternativas que mantengan objetivos de negocio sin comprometer la experiencia.

FRICCIÓN Y RETENCIÓN

### Trucos de suscripción o cancelación

Facilitan suscribirte, pero dificultan al máximo la cancelación



Patrones Oscuros

*"¿Por qué puedo suscribirme en 1 clic, pero para cancelar tengo que pasar por un laberinto?"*

**Impacto:** Frustración, pérdida de confianza, mala reputación.

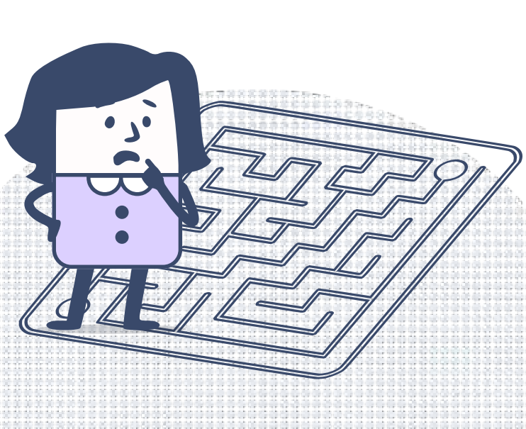
**Caso real para debatir:** Hacer que sea muy fácil suscribirse a un servicio, pero extremadamente difícil cancelarlo (por ejemplo, esconder la opción de cancelación o requerir llamar por teléfono).

**Dinámica sugerida:** Proporciona un proceso de baja simple y tan accesible como la suscripción.

FRICCIÓN Y RETENCIÓN

### Roach Motel (Hotel de cucarachas)

Fácil entrar, difícil salir (cancelar o eliminar cuenta).



Patrones Oscuros

*"Entrar fue fácil… pero parece que salir está diseñado para que me rinda."*

**Impacto:** Sensación de estar atrapado y frustración.

**Caso real para debatir:** Una app permite registrarte en 1 clic con Google, pero para eliminar tu cuenta debes enviar un correo al soporte.

**Dinámica sugerida:** Ofrece procesos claros y accesibles para salir o cancelar.

FRICCIÓN Y RETENCIÓN

### Continuidad forzada (Forced Continuity)

Cobro automático tras prueba gratuita sin aviso claro.

Patrones Oscuros

*"No me avisaron que ya me iban a cobrar… y ahora tengo un cargo que no quería."*

**Impacto:** Sorpresas negativas y reclamos de usuarios.

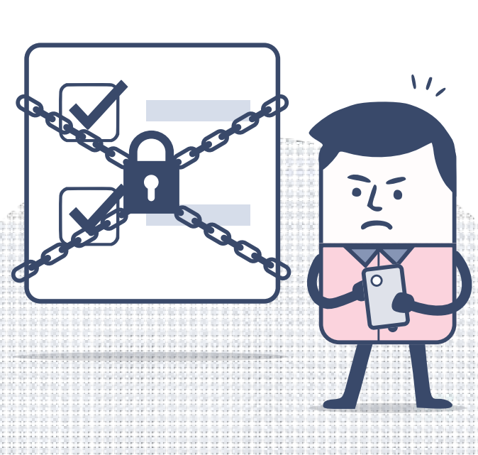
**Caso real para debatir:** Una plataforma de streaming cobra automáticamente después de la prueba gratis sin enviar recordatorio previo.

**Dinámica sugerida:** Notificar con antelación la finalización de la prueba y detallar el proceso de cobro.

MANIPULACIÓN VISUAL Y ELECCIÓN SESGADA

### Opciones pre-seleccionadas

Configuraciones activadas por defecto sin consentimiento.



Patrones Oscuros

*"¡No marqué nada! ¿En qué momento acepté pagar esto?"*

**Impacto:** Induce a errores, gastos no deseados y desconfianza.

**Caso real para debatir:** Al comprar un boleto de avión, el seguro de viaje ya viene marcado sin avisar.

**Dinámica sugerida:** Deja todas las opciones desactivadas por defecto y permite que el usuario elija conscientemente.

MANIPULACIÓN VISUAL Y ELECCIÓN SESGADA

### Confusión visual (Misdirection)

Diseño que dirige la atención a una acción y oculta otras.

Patrones Oscuros

*"Creí que estaba rechazando… y terminé aceptando sin darme cuenta."*

**Impacto:** Manipula la decisión y genera malas experiencias.

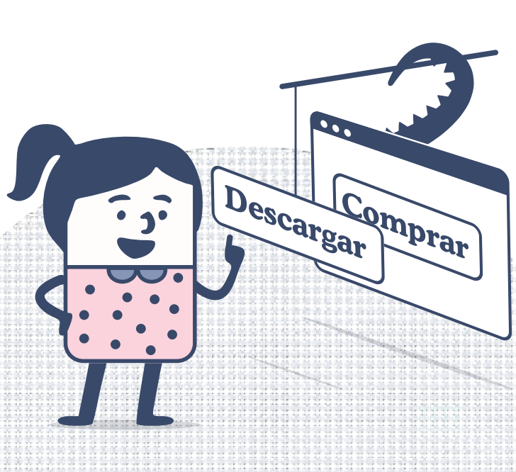
**Caso real para debatir:** En un pop-up de cookies, el botón "Aceptar todo" es grande y brillante, mientras "Rechazar" está oculto en un enlace pequeño.

**Dinámica sugerida:** Diseña opciones equilibradas y visibles, con jerarquía visual clara y justa.

MANIPULACIÓN VISUAL Y ELECCIÓN SESGADA

### Señuelos engañosos (Bait and Switch)

Una acción parece hacer algo, pero hace lo opuesto.



Patrones Oscuros

*"El botón decía una cosa… pero hizo exactamente lo contrario."*

**Impacto:** Confusión, errores y frustración.

**Caso real para debatir:** Un botón que dice "Descargar" abre una suscripción premium en lugar de iniciar la descarga gratuita.

**Dinámica sugerida:** Garantizar que las etiquetas y acciones sean claras, consistentes y coherentes.

PRESIÓN Y URGENCIA ARTIFICIAL

### Urgencia falsa (Fake Scarcity)

Sensación artificial de urgencia o escasez.

Patrones Oscuros

*"¿Otra vez solo quedan 3? Esto ya no me lo creo."*

**Impacto:** Presiona a decidir rápido, erosiona credibilidad.

**Caso real para debatir:** Un e-commerce muestra "¡Quedan solo 3!" cada vez que entras, sin que sea cierto.

**Dinámica sugerida:** Comunica plazos y disponibilidad reales de forma honesta.

COSTO Y TRANSPARENCIA OCULTA

### Cargos ocultos (Hidden Costs)

Precio inicial atractivo que aumenta con cargos extra al final.

Patrones Oscuros

*"Pensé que costaba menos… ¿de dónde salió todo esto al pagar?"*

**Impacto:** Provoca abandono de carrito y desconfianza.

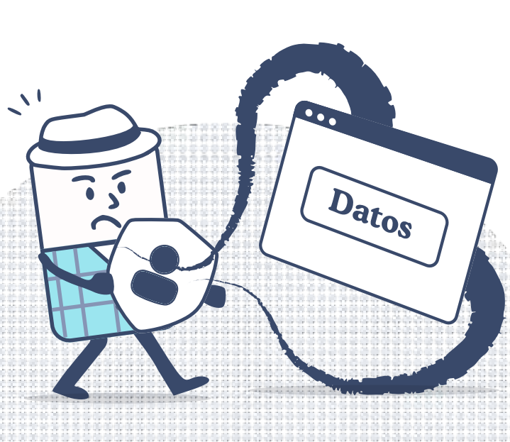
**Caso real para debatir:** Un producto cuesta $500, pero al pagar se suman $150 de envío y $100 de comisiones no mencionadas antes.

**Dinámica sugerida:** Mostrar desde el inicio el precio total, incluyendo todos los cargos.

PRIVACIDAD Y DATOS

### Trucos de privacidad (Privacy Zuckering)

Empujar al usuario a compartir más datos personales de los necesarios.



Patrones Oscuros

*"¿Por qué tengo que dar toda esta información para usar algo tan simple?"*

**Impacto:** Menor confianza y percepción de invasión.

**Caso real para debatir:** Una app de linterna pide acceso a tus contactos, ubicación y micrófono sin una justificación clara.

**Dinámica sugerida:** Solicita únicamente la información necesaria, explicando su uso de manera clara y transparente.

COMUNICACIÓN NO DESEADA

### Spamming (Correo no deseado)

Agregar automáticamente a los usuarios a listas de correo o notificaciones sin su consentimiento explícito.

Patrones Oscuros

*"No recuerdo haberme suscrito… ¿por qué recibo tantos correos?"*

**Impacto:** Molestia, pérdida de confianza y bloqueos.

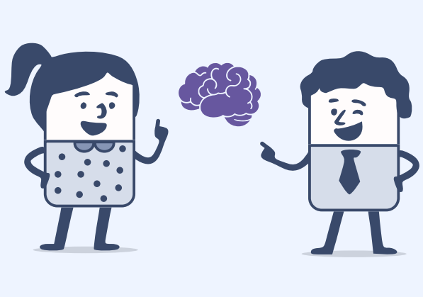
**Caso real para debatir:** Al participar en un sorteo, te suscriben automáticamente a varios boletines sin avisar.

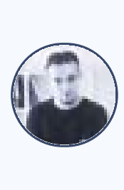
**Dinámica sugerida:** Solicitar consentimiento explícito antes de enviar comunicaciones y permitir la baja fácil.

## Cartas adicionales de reflexión para tu equipo

Estas cartas están diseñadas para provocar conversaciones incómodas, revelar zonas grises y detectar posibles patrones oscuros que podrían pasar desapercibidos en las decisiones del equipo de producto.

Descarga este deck aquí





## Osvaldo Morales

in /osvaldomorales

Hice estas cartas como una herramienta práctica para todos los que diseñamos y co-creamos productos: diseñadores UX/UI, product designers, product owners y más.

No es un manual completo o definitivo ni pretende serlo. Es una guía breve, en formato de cartas con personajes que simulan ser cartitas creativas con personalidad, que buscan acercar conceptos clave de forma clara y accesible.

Toda esta información ya existe allá afuera, así que decidí sintetizarla en pequeños disparadores visuales que te inviten a explorar, cuestionar y aprender. Ojalá te sirvan tanto como a mí al crearlas.

¡Gracias!