



**CONSUMERS  
INTERNATIONAL**

AUNANDO ESFUERZOS  
PARA EL CAMBIO

# SESIÓN INFORMATIVA SOBRE EL DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR 2018: ACCESO AL COMERCIO ELECTRÓNICO

HACER MERCADOS  
DIGITALES MÁS  
JUSTOS



## ¿POR QUÉ ES TAN IMPORTANTE TENER ACCESO AL COMERCIO ELECTRÓNICO?

El mayor obstáculo para que los consumidores entren en los mercados digitales es la falta de acceso a Internet, puesto que la mitad de la población mundial todavía no cuenta con él.

El uso de Internet varía mucho de una región a otra, por ejemplo, Norteamérica se lleva el palmarés mientras que África se lleva la peor parte. La contratación de banda ancha en muchos países africanos sigue siendo particularmente baja debido a una mala infraestructura de telecomunicaciones y al hecho de no contar con suministro eléctrico.

**“Si no tienes electricidad, no puedes tener desarrollo industrial... La electricidad afecta a todo, así que hasta que no solucionemos ese problema, África se tendrá que seguir enfrentando a enormes desafíos”<sup>1</sup>**

Akinwumi Adesina, el presidente del Banco Africano de Desarrollo

### ESTADÍSTICAS MUNDIALES DEL USO DE INTERNET Y POBLACIÓN, 25 DE MARZO DE 2017

Regiones del mundo	Población (% del total mundial)	Índice de uso (% de población)	Crecimiento (2000 - 2017)
África	16.6%	27.7%	7,557.2%
Asia	55.2%	45.2%	1,539.4%
Europa	10.9%	77.4%	506.1%
América Latina / Caribe	8.6%	59.6%	2,035.8%
Oriente Medio	3.3%	56.7%	4,220.9%
Norteamérica	4.8%	88.1%	196.1%
Oceanía / Australia	0.5%	68.1%	261.5%
TOTAL MUNDIAL	100.0%	49.6%	933.8%

<sup>1</sup> «¿Podría Internet reiniciar a África?» The Guardian, 25/07/16, citado en el Foro de debate de la OMC sobre comercio electrónico, South Centre, 2017.

## CALIDAD Y COSTE

La calidad y el coste del acceso a Internet también pueden excluir a las personas del comercio electrónico. Por ejemplo, IDEC, miembro de Consumers International, ha trabajado en una campaña en Brasil que lucha contra el uso abusivo de límites de datos por parte de los proveedores de servicios de Internet. La práctica conlleva ralentizar o parar la conexión de banda ancha del consumidor una vez que haya alcanzado el límite de datos mensual. Si se utiliza de una forma abusiva, la práctica puede limitar drásticamente la posibilidad de que grupos de bajos ingresos utilicen Internet en todo su potencial, lo que les impide tener una presencia estable en los mercados digitales tanto como consumidores como productores. Esta práctica puede provocar que la conexión se interrumpa justo antes de completar una compra y también puede interferir en el pago de servicios streaming, como puede ser Netflix.<sup>2</sup> El límite de datos también puede tener un impacto negativo en el desarrollo económico, ya que limita la competencia y la innovación.<sup>3</sup>

## LIMITAR OPCIONES

En algunos casos, la medida en la que los consumidores pueden acceder a los mercados digitales está íntimamente relacionada con el hecho de que ganen acceso a este, como es el caso de la iniciativa «Free Basics» de Facebook. Esta iniciativa, lanzada en 2014 a través de Internet.org, ofrecía un método gratuito para conectarse a Internet a través de un teléfono móvil. Free Basics llega a los consumidores como una aplicación móvil que les da acceso únicamente a una pequeña selección de páginas web y servicios que elige Facebook. Aparte de limitar a los consumidores a un puñado de negocios, esta iniciativa tiene un claro impacto en la competencia. Free Basics está activo en 63 países en África, Asia, América, Irak y Jordania. Sin embargo, Facebook fracasó al querer introducir la aplicación en la India. En 2016 el órgano regulador hindú falló en favor de la defensa de la neutralidad de Internet y declaró ilegal Free Basics.<sup>4</sup> Aparte de violar los principios de la neutralidad de Internet, a Free Basics se le critica también por no responder a las necesidades lingüísticas de los usuarios, por un desequilibrio de las páginas web y de su contenido dominado por servicios de terceros de empresas de propiedad privada de EE. UU. y por la recopilación de metadatos de toda la actividad de los usuarios de Free Basics.<sup>5</sup>

2 '[Brasil se ve obligado a dejar la práctica de limitar la banda ancha tras la revuelta de los consumidores](#)', Techdirt.com, Mayo de 2016

3 '[Limitando el futuro de la banda ancha del país](#)', NewAmerica.org, 17/12/12

4 '[La historia interna de la mayor retirada de Facebook](#)', The Guardian, 12/05/16

5 '[Free Basics en la vida real](#)', Advox Global Voices, julio de 2017

## PAGOS Y ENTREGAS

Millones de personas se ven afectadas por la falta de acceso a métodos de pago o entregas eficientes. El índice de comercio electrónico de la UNCTAD<sup>6</sup> mide la accesibilidad de cada país al comercio electrónico, teniendo en cuenta su acceso a Internet y los costes e infraestructuras necesarias para entregar los productos. El indicador de pago utilizado en el índice es el uso de tarjeta de crédito que sigue siendo el método más común y que se prevé que seguirá siéndolo en 2019. Sin embargo, las transacciones con tarjetas de crédito están perdiendo fuerza frente a otros tipos de pago. En China solo el 16 % de la población adulta tiene una tarjeta de crédito. El servicio de pago de depósito de dinero electrónico de Alipay que ofrece Alibaba es el método de pago más popular para las compras online en China, que allí utiliza un 68 % de la población. Se dice<sup>7</sup> que la falta de una infraestructura bancaria amplia por parte de los consumidores ha llevado a soluciones de pago innovadoras que han contribuido a un crecimiento rápido y exhaustivo del comercio electrónico en China durante los últimos diez años.

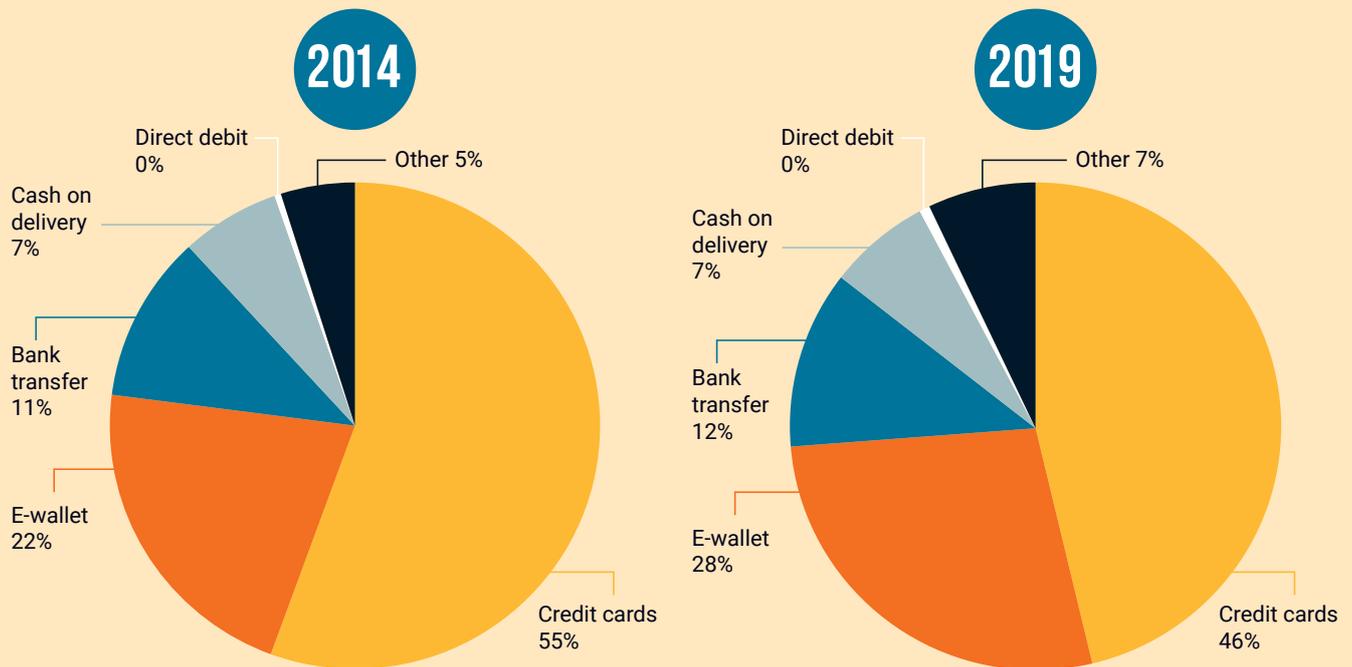
Los países africanos aparecen en los últimos puestos de los indicadores de accesibilidad al comercio electrónico de la UNCTAD, aunque el desarrollo de innovadoras soluciones bancarias a través del móvil ha provocado que muchas personas tengan acceso al mundo financiero. Los consumidores que no tienen una cuenta bancaria pueden realizar transferencias de fondos por SMS. Por ejemplo, M-PESA ha hecho que Kenia sea el líder mundial de la banca móvil. Este producto, lanzado en 2007 por Safaricom, el operador de redes móviles más grande del país, es utilizado a día de hoy por más de 17 millones de keniatas, lo que equivale a más de dos tercios de la población adulta y además, representa alrededor del 25 % del producto nacional bruto del país.<sup>8</sup> Aunque la banca móvil les haya permitido a muchos consumidores estar dentro de los mercados digitales en África, los procesos subyacentes de transacciones y logística todavía tienen que mejorar para que las compras online dejen de estar limitadas a la población más rica de las zonas urbanas. Kenia todavía ocupa el puesto 86 en el mundo en [el índice de accesibilidad al comercio electrónico B2C de la UNCTAD](#).

6 '[Índice de comercio electrónico B2C de 2016](#)', UNCTAD, 22/04/16

7 '[Lead Leapfrogger: Comercio chino O2O y la naturaleza de la innovación cultural](#)', Digital Hub Asia, 29/04/17

8 '[¿Por qué Kenia es el número uno en el mundo en dinero móvil?](#)', The Economist, 02/03/2015

**IMAGEN 3: MÉTODOS DE PAGO ONLINE POR VALOR, 2014 Y PRONÓSTICO PARA 2019**



Nota: «Otros» incluye facturas electrónicas, postpagos, facturación por operadores móviles, criptomonedas (ej., Bitcoin) y otras tecnologías emergentes. Con la E-wallets o billetera electrónica los consumidores pueden utilizar dinero almacenado electrónicamente o coger fondos de otro tipo de pago vinculado a e-wallet: Alipay, Tenpay, PayPal, Qiwi, Yandex.Money. Las tarjetas de crédito incluyen los pagos de todas las tarjetas (tarjetas de crédito, débito, financieras y de prepago).

Fuente: Estudio de la UNCTAD basado en los datos de Worldpay, 2015. Tu guía internacional para pagos alternativos.

## ENTREGAS

En el índice de accesibilidad al comercio electrónico de la UNCTAD, la Unión Postal Universal (UPU) da una puntuación sobre 100 a la fiabilidad postal para las entregas de productos físicos en base a la velocidad a la que se entregan los productos (desde los datos de seguimiento) y a la previsibilidad del servicio postal. Dos de las tres economías de la región de Asia Pacífico que se encuentran entre las diez primeras, destacan por tener las redes postales más fiables: la República de Corea y Japón se llevan el puesto 1 y 2 respectivamente con 100 y 99 puntos. Guatemala y Venezuela están en los últimos puestos de la lista, con cero puntos para cada país.

## LLAMAMIENTO A LA ACCIÓN

Los miembros pueden aprovechar el Día Mundial de los Derechos del Consumidor de 2018 para pedir mayor acceso a Internet y oportunidades para el comercio electrónico. Las recomendaciones de Consumers International, [Construir un mundo digital en el que los consumidores puedan confiar](#), son las siguientes:

- *Los consumidores deben tener acceso a una conexión a Internet asequible, consistente y de buena calidad para que tengan la oportunidad de entrar en la economía digital.*
- *Los gobiernos, autoridades reguladores y negocios deben hacer un esfuerzo conjunto y coordinado para garantizar que la población que todavía no tiene Internet pueda conectarse a una red abierta mediante una conexión asequible y de alta calidad.*
- *Los servicios de acceso deben respetar el principio de neutralidad de Internet.*
- *Se debe prestar especial atención a garantizar el acceso a Internet a los grupos de consumidores marginados o desfavorecidos y a aquellos que se encuentren en zonas geográficas aisladas o con una conexión cara; de esta forma, las medidas de acceso deben tener en cuenta a los grupos de bajos ingresos y a la igualdad demográfica.*

- *Los países deben gestionar todos los factores determinantes de viabilidad económica como los costes de los dispositivos y la aplicación abusiva de límites de datos que pueden hacer que los precios de conexión sean artificialmente altos.*<sup>9</sup>

Para que tus actividades contribuyan al día internacional de la toma de acción, comparte información con Consumers International sobre lo que estás haciendo para el Día Mundial de los Derechos del Consumidor y utiliza el hashtag #betterdigitalworld.

## ESTUDIO DE CASO: EJEMPLOS DE INICIATIVAS QUE PROMUEVAN EL ACCESO A INTERNET

La organización benéfica británica eWater Pay que funciona en Gambia y Tanzania, ha desarrollado una aplicación que les permite a los consumidores comprar y vender crédito para acceder a agua limpia y asequible. Los consumidores que cuentan con la aplicación pueden utilizar la plataforma integrada de dinero móvil para comprar y vender crédito eWater. Los consumidores que no tienen un smartphone pueden comprar crédito eWater utilizando las etiquetas que les hayan sido suministradas. Las bombas de eWater están conectadas a Internet y cuando se estropean, se avisa a los servicios de mantenimiento local para que las reparen lo antes posible<sup>10</sup>.

En Marruecos, algunas plataformas online como Anao les permiten a los usuarios vender productos directamente a los consumidores de todo el mundo. Las cooperativas como las mujeres tejedoras de Marruecos eliminan los intermediarios y, por lo tanto, hacen aumentar los beneficios para estas mujeres. La aplicación también ayuda a los artesanos a gestionar las entregas de sus productos para las solicitudes de envíos al extranjero<sup>11</sup>.

En la República de Corea, el gobierno ha trabajado estrechamente con los operadores de telecomunicaciones para ayudar a los consumidores de las zonas rurales a beneficiarse del comercio electrónico y fomentar el comercio C2C de bienes y servicios. Además, se organizaron programas de formación para que los consumidores tuviesen más información sobre cómo vender productos online. El sector privado también participó en la iniciativa del gobierno mediante el desarrollo de sofisticados portales de comercio electrónico para mejorar su acceso en el país<sup>12</sup>.

## ACTIVIDADES DE LOS MIEMBROS PARA PROMOVER EL ACCESO A INTERNET



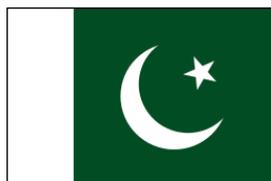
### Surinam

En Surinam, [Consumentenkring](#) organizó una serie de actividades entre las que se incluyen conferencias sobre una conexión a Internet de banda ancha mejor y más barata para los consumidores y artículos sobre la toma de conciencia sobre la privacidad en Internet con la ayuda de las autoridades de telecomunicaciones de Surinam.



### Costa de Marfil

La Federación [FAC – Cote d'Ivoire](#) dedicó su campaña del Día Mundial de los Derechos del Consumidor de 2017 a los estudiantes y a la población académica. El personal organizó una mesa redonda con expertos para tratar temas relacionados con un acceso a Internet rápido y accesible para todos.



### Pakistán

Entre las actividades del Día Mundial de los Derechos del Consumidor de 2017, [la red para la protección al consumidor](#) hizo un llamamiento a los legisladores y autoridades reguladoras de telecomunicaciones para que ofrezcan medidas concretas para mejorar la calidad y el acceso a Internet en Pakistán.

9 Consumers International, '[Construir un mundo digital en el que los consumidores puedan confiar: Sugerencias del movimiento de defensa al consumidor para los estados miembro del G20](#)', 2017

10 Página inicial de eWater, <http://www.ewaterpay.com/>

11 '[Anou conecta las tejedoras de Marruecos con el mundo](#)', Fair Observer, 09/10/2015

12 UNCTAD, '[Informe sobre la economía de la información de 2015: Poner a disposición de los países en vías de desarrollo el potencial del comercio electrónico](#)', 2015