

Nota informativa

CEC-España asiste la Conferencia sobre el Futuro de los Marketplaces de la OECD

La transformación digital y ecológica debe dar paso a mercados justos y seguros

Madrid, 21 de junio de 2021. El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) ha asistido a la Conferencia sobre el Futuro de los Marketplaces que la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD de sus siglas en inglés) ha organizado del 15 al 17 de junio para conmemorar su cincuenta aniversario. Durante las tres jornadas que duró la conferencia, se debatieron algunas de las principales tendencias y modelos comerciales emergentes como la inteligencia artificial (IA), el internet de las cosas (IoT), o la realidad virtual y aumentada, y cómo esta tecnología puede contribuir a ofrecer una mayor personalización de los productos y servicios, pero también pueden llegar a manipular el comportamiento de las personas consumidoras o afectar a la seguridad de los productos. De esta forma, la OECD aprovechó estas jornadas para presentar sus [recomendaciones sobre la seguridad de los productos de consumo](#) donde se destaca el importante papel que desempeñan los acuerdos marcos mundiales sobre la seguridad de productos a la hora de minimizar la fragmentación social y económica que puede ocasionar la falta de seguridad de los productos.

Asimismo, se analizaron algunos de los retos que plantea la transformación digital como la necesidad de proteger especialmente a los consumidores vulnerables que requieren políticas de consumo específicas. El papel de las redes sociales, entendidas como plataformas que facilitan las transacciones entre consumidores y vendedores externos, la necesaria coordinación institucional para asegurar una correcta retirada del mercado de productos defectuosos o inseguros, así como la protección de los datos de los consumidores fueron otros aspectos abordados por los expertos participantes.

Para la inauguración de la Conferencia se contó con la presencia de Ulrik Vestergaard Knudsen, vicesecretario general de OECD; Didier Reynders, comisario europeo de Justicia; y Rebecca Slaughter, presidenta interina de la Comisión Federal de Comercio de los Estados Unidos. En el acto de apertura se insistió en la importancia de que las personas consumidoras tengan el mismo nivel de protección en las compras a través de canales tradicionales y online, especialmente debido a que la tendencia al aumento del comercio en línea. Cabe destacar que, según datos de la OECD, el 64% de los consumidores de los países de la OECD realizaron compras en línea en 2020 frente al 36% que lo hizo en 2010.

En su intervención, el vicesecretario general de OECD destacó algunas de las ventajas que ofrece el e-commerce como la facilidad para acceder a un mayor número de productos y servicios a través de los marketplaces y que estos puedan personalizarse en función de las necesidades del consumidor. Sin embargo, advirtió también de algunos de los riesgos que conlleva el comercio electrónico como la proliferación de los engaños, los productos inseguros, las prácticas desleales o engañosas, así como las vulnerabilidades tecnológicas que son aprovechadas por los ciberdelincuentes poniendo en peligro los datos de los consumidores. De ahí que Ulrik Vestergaard recordara la importancia de leer los términos y condiciones antes de realizar la compra o contratar el servicio. Como reto para la recuperación económica subrayó que el proceso de transformación digital y ecológico debe ser también inclusivo y tener en cuenta también a los consumidores más vulnerables.

Por su parte, el comisario de Justicia reconoció que es difícil predecir cómo será el futuro de los marketplaces ya que hay muchos factores que influyen en las decisiones de los consumidores. Como ejemplo, apuntó que durante la pandemia se ha gastado menos dinero en servicios y se ha incrementado en productos para el hogar, constatándose la rapidez con la que cambian las prioridades de los consumidores. Vaticinó también que el e-commerce continuará con la mencionada tendencia de crecimiento y destacó la protección del medioambiente como un aspecto importante en la toma de decisión de las compras, por lo que el consumo sostenible será una de las palancas de la futura recuperación económica.

Sin embargo, el Sr. Reynders reconoció que no todos los consumidores tienen las mismas oportunidades. Dentro de este grupo, el Comisario se refirió a los consumidores de mayor edad, los que no tienen acceso a Internet o los que han adquirido una elevada deuda financiera, entre otros. Además, esta desigualdad se ha visto agravada durante la pandemia, lo que ha generado una mayor polarización en todas las áreas de consumo, una mayor deuda de las familias y, por lo tanto, una mayor pobreza. Para hacer frente a esta situación, el comisario europeo destacó el importante papel de las políticas que protejan por igual a todas las personas consumidoras.

En cuanto a la recuperación económica, el Comisario apuntó al papel clave que juegan los consumidores, si bien mencionó que la confianza de estos en el mercado es baja en ocasiones, principalmente debido a la falta de información o información poco transparente sobre los productos que se venden en línea, tal y como se demostró al principio de la pandemia con la venta de mascarillas a precios excesivamente elevados o los problemas de seguridad que presentaban algunos modelos. Según Reynders, para recuperar esta confianza es necesaria contar con una regulación eficiente y, en este sentido, señaló que la [Ley de Mercados Digitales](#) jugará un papel fundamental. Asimismo, aseguró que desde la Comisión Europea se invertirá en la digitalización de la economía respaldando, por ejemplo, el uso de la inteligencia artificial siempre que contribuya a crear un comercio seguro y justo, y destacó positivamente los compromisos voluntarios que están adoptando las empresas para garantizar la seguridad de los mercados.

Por otra parte, señaló que los retos de los consumidores de la Unión Europea son los mismos que los del resto del mundo. Hoy las personas consumidoras tienen acceso a bienes y servicios de cualquier parte del planeta, por lo que nos encontramos en un momento en el que es preciso una regulación de los mercados a nivel mundial con el fin de ofrecer una protección global al consumidor. Para ello, es fundamental la colaboración internacional, sin la cual no se podrá garantizar la seguridad de los bienes y servicios.

Rebecca Slaughter destacó en su discurso la importancia de que para que los consumidores puedan adoptar decisiones de compra adecuadas, los mercados deben ser necesariamente transparentes, competitivos y deben trabajar priorizando en las personas. De esta forma, posicionó al consumidor como clave para conseguir la recuperación no solo económica sino también social por lo que los gobiernos deben incorporar al consumidor como un pilar fundamental en sus políticas de actuación. La clave para que nadie quede atrás, es crear modelos inclusivos e impulsar la colaboración de las instituciones tanto a nivel local como internacional.

Al referirse a las nuevas tecnologías, como la inteligencia artificial, puso de manifiesto que un mal uso de este tipo de tecnología puede mermar los valores de las sociedades democráticas, y alertó que esta tecnología puede ofrecer información capaz de manipular y discriminar al consumidor. Los algoritmos deben ser utilizados de forma transparente, justa y adecuada, advirtió la presidenta de la Comisión Federal de Comercio de los Estados Unidos.

>>> [Vídeo OECD](#)

Sobre la red ECC-Net:

Cada país de la Unión Europea, así como Islandia y Noruega, dispone de un Centro Europeo del Consumidor y juntos forman la red ECC-Net desde donde se ofrece información a los consumidores de Europa sobre sus derechos y se proporciona asistencia para gestionar las reclamaciones de consumo transfronterizo europeo.