



# RESUMEN INFORMATIVO: ACCESO Y

DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS  
DEL CONSUMIDOR 2017



## LA POSIBILIDAD DE DISPONER DE ACCESO Y OPCIONES

Además del aumento de las posibilidades de empleo, de negocios y de conocimientos, un importante proyecto del Banco Mundial concluyó que la actividad en línea tiene sustantivas ventajas para los consumidores. Estas ventajas incluyen el ahorro de tiempo, acceso a servicios más económicos, aumento de las opciones y tiempo libre de mejor calidad<sup>1</sup>. También amplía las posibilidades para el comercio, ya que las empresas tienen una más fácil llegada a nuevos mercados. Aún más, el mejor acceso a Internet aumenta la posibilidad de innovaciones tales como el pago a través de dispositivos móviles, sitios donde pueden compararse los productos o servicios, acceso a puntuación de la capacidad de crédito, opciones de financiamiento sobre la marcha y plataformas de persona a persona que pueden reducir los costos y presionar a los actuales proveedores para que mejoren sus servicios.

## ¿POR QUÉ ES TAN IMPORTANTE EL ACCESO?

El acceso a Internet es un aspecto fundamental de los derechos de los consumidores en el ámbito digital. Además, es un elemento crucial para el desarrollo: la ONU reconoció que la disponibilidad de infraestructura de banda ancha es un requisito previo para el desarrollo económico de los países. Sin este acceso, las personas no pueden aprovechar los beneficios de las comunicaciones, la información y el comercio que ofrece la tecnología digital, y como resultado, pierden tanto los consumidores como las empresas.

Hay investigación que demuestra que si el acceso a Internet en los países de bajos ingresos fuese equivalente al que tienen los países con ingresos más altos, “los ingresos personales aumentarían en hasta 600 dólares anuales por persona, lo que sacaría de la extrema pobreza a unos 160 millones de personas”. Esto podría generar unos 2,2 billones de dólares en PIB adicional, y crearía más de 140 millones de empleos.<sup>2</sup>

Hay mucho que celebrar gracias al constante aumento de las personas conectadas. Esto se cumple

especialmente en las economías más precarias, donde la cantidad de personas conectadas se incrementa gracias a la tecnología móvil. La Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) calcula que en 2016, el 47 % de la población mundial estará conectado, y que 2,5 mil millones corresponderán a los países en desarrollo.<sup>3</sup>

Pese a ello, la cifra de personas sin acceso a Internet asciende a 3,9 mil millones en 2016, es decir, al 53 % de la población mundial. Un examen más profundo de estos 3,9 mil millones de personas sin acceso a Internet nos habla de una desigualdad en el acceso. Cálculos recientes sugieren que entre quienes viven en países con economías menos desarrolladas, menos del 10 % tiene acceso a Internet, lo que contrasta marcadamente con la cifra superior al 80 % observada de los países desarrollados. También hay desigualdad en la cobertura al interior de los países. La población global sin conexión se inclina de manera desproporcionada hacia el ámbito rural y a los grupos de mayor edad, de menor educación, de menores ingresos, y de sexo femenino. En Kampala, Uganda, por ejemplo, hay apenas una mujer en línea por cada tres hombres.<sup>6</sup>

La conexión debe ser además rápida, confiable y constante. Las llamadas que se caen, la baja velocidad en momentos de alto tráfico y las interrupciones en el servicio son un problema habitual para muchos. La velocidad de las conexiones también es variable en el mundo: mientras países como Corea del Sur, Dinamarca y Francia tienen en su mayoría conexiones de alta velocidad de alrededor de 10 Mbps, en muchos países de bajos ingresos la conexión apenas alcanza los 2 Mbps. El acceso a Internet y a banda ancha son además mucho más caros en relación con el ingreso promedio en los países con economías en desarrollo, en particular en los países menos desarrollados en lo económico.<sup>7</sup>

Con el tiempo, y luego de aumentos constantes en el acceso, la cantidad de personas conectadas se ha estabilizado, y ahora es necesario realizar un nuevo esfuerzo para garantizar que los 4 mil millones de consumidores que restan sin conexión no se queden atrás. Esto impone un esfuerzo coordinado por parte de los gobiernos, instancias normativas y empresas a

1. Banco mundial, Informe sobre los dividendos digitales para 2016

2. <https://www2.deloitte.com/ie/en/pages/technology-media-and-telecommunications/articles/value-of-connectivity.html>

3. <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/facts/ICTFactsFigures2016.pdf>

4. Según las diferentes regiones, la proporción de personas sin acceso a Internet se eleva a 58 % en Asia, en el Pacífico y en los estados árabes, y a casi 75 % en África.

5. [http://www.internetociety.org/doc/internet-and-sustainable-development#\\_edn12](http://www.internetociety.org/doc/internet-and-sustainable-development#_edn12)

6. <http://webfoundation.org/docs/2015/10/womens-rights-online21102015.pdf>

7. [http://www.internetociety.org/doc/internet-and-sustainable-development#\\_edn12](http://www.internetociety.org/doc/internet-and-sustainable-development#_edn12)

fin de proporcionar electricidad confiable, permitir la disponibilidad de ondas de radio para las conexiones móviles, y la oferta de un servicio asequible y constante a través de redes seguras.<sup>8</sup>

## ¿POR QUÉ ES TAN IMPORTANTE QUE HAYA OPCIONES?

El acceso en sí no es suficiente: los consumidores necesitan servicios confiables y de calidad si pretenden aprovechar las ventajas de la economía digital. En zonas más alejadas, la falta de opciones con respecto a los proveedores de servicios de Internet (ISP) puede llevar a altos costos a cambio de un mal servicio. También implica que un único participante en el mercado puede subir los precios o imponer topes de datos poco justos, dejando a los consumidores sin nadie a quien acudir cuando no están satisfechos.

El mercado digital también se presta para la fidelización de clientes, donde los mayores proveedores ofrecen un rango cada vez mayor de paquetes de productos y servicios, generando pérdidas de tiempo o dificultades para elegir otras opciones. Aún cuando se les permita, el transferir datos o contenidos entre los diferentes proveedores puede ser algo complejo de realizar. En muchos casos el software y los dispositivos no están diseñados para funcionar con otras marcas, lo que implica que sea más probable que los usuarios usen un rango de productos de un único proveedor, ya que no se les facilita la interoperabilidad, es decir, el cambio hacia un proveedor de la competencia. El garantizar la interoperabilidad y el derecho a la transferencia de datos entre los distintos servicios ayudará a mantener las posibilidades de elección y la competencia abierta en el ámbito de los mercados digitales.

---

8. [http://www.internetsociety.org/doc/internet-and-sustainable-development#\\_edn14](http://www.internetsociety.org/doc/internet-and-sustainable-development#_edn14)

## LLAMADA DE DEFENSORÍA A LA ACCIÓN

Las organizaciones miembros de CI pueden aprovechar el Día mundial de los derechos del consumidor 2017 para exigir a sus gobiernos o a las empresas de sus países que mejoren el acceso a Internet y su capacidad de elegir a través de lo siguiente:

- La implementación de un plan de banda ancha nacional que incluya objetivos relativos a la asequibilidad, la conexión, objetivos en cuanto a público y un objetivo de igualdad que aborde la brecha de género tan frecuente en algunos lugares del mundo.<sup>9</sup>
- Examinar el objetivo de asequibilidad de modo que incorpore de manera efectiva a aquellos que están por debajo del ingreso promedio. La Alianza por un Internet accesible (A4AI) propone un nuevo objetivo de “1 por 2”, es decir, 1 GB de datos a un precio de un 2 %, o menos, del ingreso promedio mensual.
- Reducir el costo de los teléfonos celulares y de los dispositivos de TI. La A4AI y la Comisión sobre banda ancha piden una rectificación del impuesto al lujo o de los altos aranceles aduaneros que aplican a los dispositivos con capacidad de conexión, además de incentivos para que el sector privado desarrolle teléfonos inteligentes de buena calidad y a bajo costo.
- Aumentar la inversión en el acceso público subsidiado al aumentar el acceso del público en espacios tales como bibliotecas y centros comunitarios, y establecer una obligación con respecto a la entrega de un servicio universal y un fondo de acceso.
- Crear un mercado de banda ancha más competitivo, con un proceso de concesión de licencias y modelos tarifarios más justos y abiertos, un órgano regulador independiente para consagrar el acceso a los datos de los consumidores, y la posibilidad de cambiar de proveedor con mayor facilidad, además de alentar una mayor compatibilidad entre los dispositivos, las plataformas y los productos de las distintas marcas.

Al compartir información con CI y utilizar el hashtag #BetterDigitalWorld, sus actividades contribuirán a un día de acción global.

## ESTUDIO DE CASO: FIJI

En 2012, el único monopolio de servicios de telefonía fija de Fiji, Connect, intentó migrar de manera automática a sus miles de suscriptores hacia un nuevo paquete ofrecido a una tarifa más elevada. Se trató del clásico ejemplo en que un proveedor de servicios intenta atar a los consumidores y limitar sus opciones obstaculizando la no aceptación del paquete.

Sin embargo, la insistente presión ejercida por el Consejo de consumidores de Fiji obligó a Connect a mantener el límite de datos ofrecido a sus clientes en el nivel básico, con la misma tarifa y velocidad. Connect también debió rectificar su contratos por velocidad de conexión, los que contenían términos y condiciones poco justos. El proveedor de servicios de Internet también debió restaurar sus límites de datos, eliminar la tarifa que imponía al cambio de plan hacia uno más bajo, asumir la responsabilidad de corregir los fallos de red y eliminar una cláusula indemnizatoria poco justa.

El Consejo de consumidores de Fiji realizó además exitosas campañas para lograr la obligatoriedad de que los proveedores de servicios de Internet publiquen una declaración de divulgación del ancho de banda, que debe contener información acerca de la variabilidad en la velocidad de sus servicios en los momentos en que el tráfico alcanza sus niveles máximo y mínimo.

9. Una investigación reciente realizada por los países miembros de la UIT, los que cuentan con un plan de banda ancha nacional, determinó que éstos cuentan con una penetración de banda ancha fija en torno a un 8,7 % más alto que en los países que carecen de esos planes.

## EJEMPLOS DE POLÍTICAS E INICIATIVAS

### Brasil

Las directrices sobre telecomunicaciones del Ministerio de comunicaciones de Brasil incluyen un requisito en cuanto a que las autoridades deben propiciar un costo asequible para los servicios de banda ancha.

### Ruanda

Como parte de la campaña #FASTAfrica de la Fundación Web, ADECOR generó conciencia en torno a asuntos que son fundamentales para los consumidores de Ruanda, tales como el acceso a Internet en los sectores rurales, la asequibilidad, la conexión mediante redes de mala calidad, y la forma de abordar los delitos cibernéticos y los fraudes en línea.<sup>10</sup>

### Rusia

La penetración de Internet entre los adultos ascendió a un 69 % en Rusia tras una iniciativa del gobierno de ese país de conectar a los pueblos y aldeas más pequeños y lejanos a través de redes inalámbricas asequibles.

### Bangladesh

Una asociación entre varios participantes, que incluyeron a la empresa coreana Telecom, diversas ONG y al gobierno de Bangladesh, colaboró en la conexión de la isla Moheshkhali, aprovechando el cableado de cobre y el equipo de microondas existentes con el fin de aumentar la infraestructura de red.

### Afganistán

Roshan, la mayor operadora de Afganistán, realizó un arduo trabajo para aumentar el uso de los teléfonos celulares por parte de las mujeres con el fin de aumentar el ingreso y además otorgar esos beneficios a un grupo marginado. Además de ofrecerles una tarifa reducida, Roshan replanteó sus métodos de comercialización de teléfonos celulares, poniendo de relieve su papel en conectar a la familia, con lo que ayudó a mejorar la actitud de esa sociedad hacia el uso de teléfonos celulares por las mujeres. Se estima que Roshan tiene la mayor cantidad de suscriptoras en Afganistán.

## MÁS LECTURAS

Informe e índices de cómo se clasifican los países en términos de su asequibilidad a Internet: <http://a4ai.org/affordability-report/report/2015/>

En el pormenorizado recurso sobre datos y estadísticas del uso de Internet, incluido el acceso, de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, se encuentran fichas técnicas por país sobre una variedad de temas: <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/facts/ICTFactsFigures2016.pdf>

El último informe de la Comisión sobre banda ancha de la ONU, que muestra los progresos logrados en comparación con los objetivos de acceso a la banda ancha: <http://www.broadbandcommission.org/documents/reports/bb-annualreport2015.pdf>

Informe de la Sociedad de Internet acerca de la contribución del acceso a Internet hacia el desarrollo sustentable: [http://www.internetsociety.org/doc/internet-and-sustainable-development#\\_edn14](http://www.internetsociety.org/doc/internet-and-sustainable-development#_edn14)

De bonnes ressources générales sur l'accès et tous les aspects de la liberté et de la participation à Internet [www.webfoundation.org](http://www.webfoundation.org) incluida la campaña <https://webwewant.org/>

Blog de CI sobre opciones y competencia en la era digital [https://consumersinternational.blogspot.co.uk/2016/10/how-can-consumers-make-meaningful\\_79.html](https://consumersinternational.blogspot.co.uk/2016/10/how-can-consumers-make-meaningful_79.html)

10. <https://webwewant.org/fast-africa/toolkit/9-reasons-africa-needs-fast-internet/>