

# OECD Global Forum on the Knowledge Economy: Policy Frameworks for ICTs, Innovation, and Human Resources, 16-17 September 2002, Brasilia, Brazil

## SESSION I: ECONOMIC GROWTH AND THE KNOWLEDGE-BASED ECONOMY

### PRESENTACION

1. Quiero agradecer la oportunidad que se nos brinda de participar en este importante evento.
2. Consumers International es una federación de organizaciones de consumidores fundada en 1960, para proteger y promocionar los intereses de los/as consumidores/as a nivel mundial.
3. Nuestra organización está abierta a los nuevos desafíos. Es por ello que a medida que el proceso de globalización avanza y se consolida cada vez más como una realidad ineluctable, nuestra perspectiva y enfoque, así como nuestra acción, se han ido adaptando a esta nueva realidad.
4. De igual modo, reconocemos la importancia de analizar el crecimiento económico y de qué forma las nuevas tecnologías de información y comunicación (TICs), la difusión del conocimiento y la formación de recursos humanos, no sólo contribuyen al crecimiento económico, sino también, a la transparencia del mercado, la competencia, y en definitiva, al bienestar de los consumidores.
5. Nuestro interés se enfoca en la siguiente pregunta: ¿En que medida, el crecimiento económico basado en el conocimiento promueve o garantiza un desarrollo económico armónico y sustentable, con mayores grados de equidad y acceso a los mercados, precios justos y mejores estándares de seguridad y calidad en los productos y servicios?.
6. Mi propósito en esta oportunidad es, en primer lugar, señalar brevemente cual es la perspectiva actual de los consumidores. En segundo lugar, desde esta óptica me referiré a los problemas, oportunidades y desafíos que nos ofrece lo que comúnmente se denomina nueva economía, concepto que creo

engloba adecuadamente los temas que serán tratados en esta ocasión. Finalmente, presentaré las principales conclusiones.

## **LA PERSPECTIVA DE LOS CONSUMIDORES**

7. En la actualidad el movimiento internacional de consumidores representa una de las principales fuerzas emergentes de la sociedad civil.
8. Nuestra misión la desarrollamos a través de la promoción y la defensa de los derechos de los consumidores, participando además junto a otras organizaciones sociales en promover y ayudar a construir una sociedad mas justa e igualitaria.
9. Como organizaciones de consumidores nuestra actividad se orienta, entre otras, a impulsar el funcionamiento justo y transparente de los mercados y para ello:
  - a) Analizamos las imperfecciones de mercado.
  - b) Evaluamos hasta que punto se satisface las necesidades básicas.
  - c) Investigamos las practicas anticompetitivas.
  - d) Examinamos las actitudes y experiencias de los consumidores.
  - e) Hacemos evaluaciones de productos y servicios, y
  - f) Aconsejamos a través de la canalización de reclamos, la entrega de información y educación.
10. Creemos que estas acciones contribuyen a mejorar la calidad de los productos y servicios y desarrolla la eficiencia del mercado.
11. En el ámbito de la representación, las organizaciones de consumidores también ofrecen una voz para los consumidores y actúan para monitorear, guiar y promover la regulación necesaria en el mercado para proteger y promover los derechos de los consumidores.
12. Las organizaciones de consumidores reconocen la necesidad de equilibrar el valor y los beneficios de un mercado abierto con la obligación de ofrecer a toda la gente el acceso a bienes y servicios básicos, así como la importancia de definir y asegurar normas de seguridad y calidad.
13. En síntesis, buscamos garantizar adecuadamente los derechos de los consumidores: Satisfacción de necesidades básicas; la seguridad; la información; la elección; la representación; la reparación, la educación al consumidor; un medio ambiente saludable.

## **NUEVA ECONOMIA Y CONSUMIDORES: OPORTUNIDADES Y DESAFIOS.**

### **Crecimiento económico y economía basada en el conocimiento**

14. Según la literatura económica varios factores determinan el crecimiento económico, pero actualmente se acepta que, además de mantener fundamentos económicos sólidos, es necesario dar mayor énfasis en políticas que se focalizan en las TICs, capital humano, innovación y nuevos emprendimientos.
15. En efecto, un estudio reciente de la OECD (The New Economy: Beyond the Hype) establece que la diferencia en las tasas de crecimiento de sus países miembros se debe a los distintos énfasis que se dan en ellos a: Nuevo capital, en particular TICs; el mayor uso del trabajo; mayor calidad del trabajo para poder beneficiarse de nuevas tecnologías; Mayor eficiencia en cómo se combina el capital y el trabajo.
16. De igual modo, cada vez más se considera el acceso a y desarrollo de recursos de información, comunicación y comercio electrónico como un aspecto crucial para el desarrollo económico y social.
17. Mas, el desarrollo de las TICs, la innovación, la inversión en capital humano genera beneficios no sólo en el ámbito económico sino también en el ámbito social. Particularmente las TICs pueden mejorar niveles de salud, de educación y de capacitación de la población a través de aplicaciones como telemedicina, aprendizaje a distancia, bibliotecas digitales, entre otras. Asimismo, los beneficios se encuentran también en la profundización de las democracias al aumentar la transparencia de decisiones y acciones de los agentes de la sociedad, apoyando la comunicación entre la sociedad civil, el gobierno y el mercado.
18. Así, como bien destaca el PNUD, “las TICs se han transformado en un instrumento indispensable para la lucha contra la pobreza al proporcionar a los países en desarrollo la oportunidad de cumplir más rápidamente metas de desarrollo, reduciendo la pobreza y proveyendo servicios básicos como salud y educación”.
19. Sin embargo, volviendo a la pregunta inicial y más allá de estos “hechos estilizados” y consideraciones, la realidad presente nos sugiere que los problemas de la economía mundial, como las crisis económicas, desempleo, pobreza, y desigualdad, como

asimismo, mercados poco transparentes, prácticas monopólicas, relaciones asimétricas entre proveedores y consumidores, ausencia o débiles legislaciones de protección a los derechos de los consumidores, persisten a pesar del desarrollo e incorporación de las nuevas tecnologías.

20. A nuestro juicio, se trata, entonces, de analizar en qué forma estas tecnologías permiten alcanzar metas más altas de desarrollo para el conjunto de la humanidad y cuáles son las políticas más adecuadas y eficientes para alcanzar dicho logro.
21. Luego de que por muchos años varias economías del mundo, apoyados por la incorporación y aprovechamiento de las TICs, presentaran tasas de crecimiento económico elevadas en un escenario de ausencia de presiones inflacionarias, bajos niveles de desempleo y una aceleración del crecimiento de la productividad, hoy en el mundo, las principales economías enfrentan problemas de crecimiento. Efectivamente, el desplome de las acciones tecnológicas comenzado en abril de 2000, ha penetrado en el resto de la economía, y en la actualidad las principales economías del mundo, Estados Unidos, Europa y Japón, se encuentran en recesión o con el crecimiento estancado.
22. A esta falta de crecimiento habría que agregar la persistencia de importantes brechas entre países ricos y pobres y al interior de los países. Aunque se registran avances significativos en algunos ámbitos todavía las brechas son significativas. Para mencionar un solo dato, de acuerdo al Informe de Desarrollo Humano 2002, el 5% más rico de la población tiene ingresos que son 114 veces mayores que los del 5% más pobre.
23. Mas, en el análisis de los efectos de las nuevas tecnologías ha surgido la preocupación por la aparición de una nueva brecha, la brecha digital, con el riesgo de que esta brecha acentúe las desigualdades ya existentes y se convierta en una barrera adicional para que los países menos adelantados y las poblaciones menos favorecidas, logren eliminar la pobreza, satisfacer las necesidades más elementales, acceder al mercado y beneficiarse del comercio, y en un plano más amplio, por la vía de la utilización de las nuevas tecnologías, construir sociedades más transparentes y democráticas.

### **La Brecha Digital**

24. *El término Brecha Digital se refiere a la Brecha entre individuos, hogares, empresas y áreas geográficas de diferentes niveles socio económicos con respecto a sus oportunidades para*

*acceder a las TICs, y al uso de internet para una amplia variedad de actividades. La Brecha Digital refleja variadas diferencias al interior de un país y entre países. La habilidad de los individuos y empresas para tomar ventaja del uso internet cambia significativamente según el país y al interior de cada uno de ellos.*

25. *Sin embargo, el acceso a infraestructura básica de telecomunicaciones es fundamental para cualquier consideración sobre este tema, debido a que precede y esta más ampliamente disponible que el acceso a y uso de internet.*
26. *Las diferencias de ingresos entre individuos, hogares, empresas y regiones en un país constituyen el origen de esta brecha, puesto que depende crucialmente del acceso a infraestructura básica de telecomunicaciones. La brecha digital entre países tiene el mismo origen.*
27. *Visto así, en todos los países existe una brecha digital, no obstante, el problema relevante no es sólo constatar esta brecha sino dimensionar el tamaño relativo de esa brecha digital, y si está se amplía o reduce en el tiempo. Igual consideración se debe tener sobre la Brecha Digital entre países.*
28. Esto nos sugiere la siguiente pregunta: ¿Hasta que punto la brecha digital no es más que la expresión de la desigualdad en esta etapa del desarrollo científico y tecnológico?.
29. Cada avance tecnológico ha generado brechas de distinto tipo, en algún momento fue el acceso a la electricidad, en otro fue, el acceso a la televisión, etc.
30. Desde esta perspectiva, nos parece que cualquier consideración sobre la economía basada en el conocimiento y su potencial efecto sobre el crecimiento económico, debe tener en cuenta este fenómeno y la necesidad de abordarlo en toda su magnitud y complejidad.
31. Hoy día amplios sectores de la población, en diversas regiones del mundo, no disponen de la infraestructura básica necesaria para integrarse y aprovechar los beneficios de las TICs.
32. El elemento básico para acceder a las TICs es disponer de una línea telefónica. Mientras en Estados Unidos existen 110 líneas telefónicas por cada cien habitantes, en los países africanos, el promedio es de tan solo 5,6 líneas telefónicas por cada 100 habitantes. En América Latina y el Caribe las disparidades son

también significativas. A modo de ejemplo, mientras Argentina cuenta con 40 líneas telefónicas por cada 100 habitantes, Nicaragua dispone de solo 5 líneas telefónicas por cada 100 habitantes.

33. Lo segundo es poseer un computador. Aquí las disparidades también son claras. Mientras en Suecia, existen 56 computadores por cada 100 habitantes, en Bangladesh hay 0,19 computadores por cada cien habitantes.
34. Estos datos se traducen en que, como lo señala el Informe de Desarrollo Humano 2002, el 72% de los usuarios de Internet viven en países de la OCDE, que solo representan el 14% de la población mundial. 164 millones viven en Estados Unidos.
35. Desde nuestro punto de vista, esta situación es sin duda inquietante. En efecto, los consumidores de los países con mayor acceso a internet, poseen mejor información, lo que les permite acceso a mercados más amplios, con mayor competencia, con más variedad de productos, de mayor calidad y con la posibilidad de encontrar precios más convenientes.
36. El punto entonces es qué hacemos para que todos los consumidores puedan acceder a estas tecnologías. Al respecto, los gobiernos en conjunto con la sociedad civil y con la ayuda de organismos internacionales deberían profundizar sus análisis sobre la naturaleza y extensión de la Brecha Digital y sobre el tipo de políticas que pueden ayudar a reducirla, con el objeto de garantizar el acceso universal a estas tecnologías.

### **Consumidores: Oportunidades y desafíos**

37. No obstante las limitaciones que puede imponer la brecha digital, para los consumidores hay importantes oportunidades y desafíos.
38. El comercio electrónico se ha expandido cada vez más como una forma de hacer negocios, sin embargo es necesario proveer un entorno legal y regulatorio apropiado de tal forma de asegurar privacidad, seguridad y protección al consumidor: más aún por el hecho que muchas de las transacciones realizadas por este medio corresponden a comercio transfronterizo, por lo que se pierde claridad respecto de dónde acudir en caso de enfrentar problemas con alguna operación y no está claro cuál es el ente regulador al que uno puede acudir.
39. En éste ámbito se hace imprescindible la participación de los gobiernos en conjunto con los actores participantes en las

operaciones (empresas y consumidores) para establecer estructuras flexibles para facilitar estas operaciones, pero a la vez, asegurar una adecuada protección a los consumidores

40. De esta forma los consumidores buscamos un marco mínimo en el que se disponga de un formato básico de contrato electrónico, un mecanismo de quejas/reclamos efectivo, en el que se salvaguarde la privacidad de los individuos, en el cual el consumidor pueda acudir al sistema judicial de su país.
41. La importancia de proveer un marco regulatorio internacional y de encontrar mecanismos para asegurar el cumplimiento de los derechos del consumidor es clave, no sólo para la protección de los consumidores, sino también para generar confianza en los consumidores al realizar una operación a través de internet. Si esta confianza no existe, es difícil que esta industria desarrolle su real potencial y todos nos podamos beneficiar de igual forma.

## **CONCLUSIONES**

42. Para finalizar quisiera señalar lo siguiente.
43. Como representantes de la sociedad civil, valoramos extraordinariamente la realización de este foro global que tiene la cualidad de reunir a representantes de diversos sectores de la sociedad tanto de países desarrollados como en desarrollo en un tema, de suyo, relevante.
44. La economía basada en el conocimiento provee a los consumidores instrumentos cada vez más poderosos para poder participar en los mercados mundiales; promover la responsabilidad política; mejorar la provisión de servicios básicos, y realzar las oportunidades de desarrollo local.
45. Pese a que para los consumidores, la economía basada en el conocimiento y el crecimiento económico muchas veces asociado a él, puede traer muchos beneficios: el mayor acceso a mercados, mercados más grandes con mayor competencia, con mayores posibilidades de elegir más productos, a mejores precios, hay varios aspectos que aún siguen siendo desafíos pendientes.
46. En efecto, la brecha digital se puede constituir en un factor que amplíe aún más las desigualdades existentes entre los consumidores, por lo que nos cabe a todos una responsabilidad en buscar formas de hacer las TICs accesibles a todos los sectores de la sociedad.

47. Por otra parte, el asegurar la seguridad y privacidad de las transacciones realizadas a través de internet, el velar por una buena calidad de productos con precios justos y el tener la posibilidad de acudir a algún mecanismo si algo no resulta como se prometió, siguen siendo derechos de los consumidores que no están del todo resueltos en la actualidad.
48. Esto me lleva a preguntas que quiero dejar planteadas para la discusión y que también constituyen desafíos pendientes:
49. ¿Qué sucede en una economía basada en el conocimiento con la responsabilidad objetiva y solidaria?
50. Asimismo, ¿Cómo somos capaces de resolver problemas de identidad cultural?
51. ¿Qué sucede con los yacimientos laborales?
52. Y finalmente, ¿Cómo abordamos temas de ética de los comportamientos?