



Universidad de
Oviedo

CÁTEDRA FUNDACIÓN
RAMÓN ARECES
DE DISTRIBUCIÓN
COMERCIAL



FUNDACIÓN
RAMÓN ARECES

RETAIL ABIERTO 2022-23

El consumo digital bajo un enfoque de sostenibilidad social

Jornada 3 de abril de 2024

La jornada "El consumo digital bajo un enfoque de sostenibilidad social. Abordando patrones oscuros, adicciones y manipulación" se ha estructurado en dos partes: una conferencia que ha enmarcado el tema, y una mesa redonda posterior.

La conferencia, titulada "Uso seguro de la tecnología", fue impartida por Susana de la Fuente Rodríguez, Responsable de la Oficina Antifraude y Ética en el Instituto Nacional de Ciberseguridad de España (INCIBE).

Ilustración 1. Susana de la Fuente de INCIBE en su ponencia



A la izquierda, Nuria García, organizadora de la jornada, a la derecha, Susana de la Fuente.

Susana centró su intervención en el uso seguro de la tecnología, para lo cual introdujo el tema presentando al INCIBE. Se trata de la entidad de referencia para el desarrollo de la ciberseguridad y de la confianza digital de ciudadanos, red académica y de investigación, profesionales y empresas, especialmente para sectores estratégicos. Trabajan en tres ejes:

- A nivel de ciberseguridad de ciudadanos y empresas españoles.



- En el desarrollo de la industria de ciberseguridad, a través de la innovación y oferta de productos, servicios y profesionales relacionados con la ciberseguridad en España.
- Posicionando a INCIBE como referente en el ámbito de la ciberseguridad.

Ponen a disposición de ciudadanos y empresas un servicio gratuito y confidencial a través del 017. En 2022, las principales consultas recibidas fueron:

- En relación con los menores y su entorno: en temas de privacidad y reputación en redes sociales e Internet, fraudes online y ciberacoso escolar.
- De la ciudadanía: sobre el phishing y smishing, suplantación de la identidad y otras estafas relacionadas.
- Por parte de las empresas: phishing, smishing y extorsión; Business Email Compromise, BEC o del fraude del CEO; concienciación de los empleados y buenas prácticas en ciberseguridad.

El 55% de las llamadas fueron para prevenir y el 45% para solucionar un incidente.

La ponente subrayó que, cuando se navega por Internet o se utilizan los dispositivos, se disfrutan de todas las ventajas que ofrece la tecnología. Sin embargo, sin ser conscientes de ello, también se expone a numerosas amenazas o situaciones de riesgo, como infección por virus o el robo de cuentas personales e información. Los riesgos existen, pero el consumidor debe aprender a detectarlos y gestionarlos.

Según The Global Risks Report 2024 del World Economic Forum, los riesgos de desinformación y ciberataques se encuentran en el top 5 de los riesgos con mayor probabilidad de presentar una crisis a nivel global en 2024. En cuanto a la gravedad de sus consecuencias, la desinformación ocupa el primer puesto en el ranking de impacto en 2 años.

Desde el INCIBE, los principales riesgos a los que se enfrentan los consumidores en Internet son:



1) Fraudes online (*phishing*): Los ciberdelicuentes envían a los usuarios mensajes suplantando a una entidad legítima (banco, red social, empresa, una entidad pública, etc.) para engañarles y manipularles a fin de que acaben enviando información confidencial como contraseñas, números de tarjetas de crédito y otra información de carácter personal de los usuarios. En este sentido, las recomendaciones para evitarlos son: tener siempre en cuenta el remitente; el contenido del mensaje (mensaje excesivamente genérico o ambiguo, no contenga faltas de ortografía, errores de redacción...); no esté personalizado el destinatario, suele haber una llamada a la acción urgente o algo que despierte la curiosidad humana; exista un enlace o archivo adjunto. Se mencionan también otros tipos de fraude como el timo nigeriano, falsas ofertas de empleo, prestamistas falsos de dinero, novias rusas, correos de *sextorsión*, *smishing*, *vishing* (llamadas fraudulentas).

2) Compras en sitios web falsos: Algunas señales de advertencias típicas para detectar si una tienda es legítima o fraudulenta son la falta de información de contacto, precios demasiado buenos para ser verdad, errores gramaticales y de diseño en el sitio web, enlaces a secciones rotos o que te redirigen constantemente a la página principal, perfiles de redes sociales inexistentes, uso de titulares impactantes conocidos como *clickbaiting* para redirigir a páginas específicas. Las comprobaciones que se deben realizar antes de comprar online son: buscar reseñas y opiniones de otros clientes; asegurar que el sitio web tiene un candado en la barra de direcciones y comienza por <https://> y con un certificado de seguridad válido; comprobar política de privacidad; comprobar política de envío y devolución; comprobar métodos de pago que permite la web e investigar si dispone de sellos de confianza online.

3) Desinformación: Las *fake news* son noticias falsas o bulos que se propagan con el objetivo de desinformar, engañar y manipular a los usuarios. También pueden ser usadas para desprestigiar o enaltecer a determinadas personas o instituciones. Su capacidad de difusión es enorme. Por su parte, los *deepfakes* son vídeos manipulados donde una determinada persona, tanto si es anónima como si es un personaje público, realiza declaraciones o acciones que nunca ocurrieron. Las indicaciones para detectarlas son: buscar la fuente y contrastar; revisar la URL (si llega a través de un enlace); mira más allá del titular;



contrastar la noticia en Internet; comprobar el formato (redacción, ortografía, calidad de las imágenes y aplicar el sentido común).

4) Uso excesivo y dependencia: En ocasiones se produce una inclinación desmedida respecto al uso de la tecnología y que limita nuestra libertad, por la gran dependencia que provoca. La tecnología en sí no es perjudicial, pero sí la actitud frente a ella cuando se convierte en un hábito que conlleva cambios negativos a nivel personal y social. Afecta especialmente a menores, pero también a adultos. Se produce un intenso deseo y ansia o necesidad incontrolable de estar conectado; síndrome de abstinencia; negación del problema; dependencia; pérdida de interés en otras actividades y descontrol progresivo sobre la propia conducta.

Una vez finalizada la conferencia, dio comienzo la mesa redonda donde se trató de ahondar en cuestiones éticas y sociales del consumo digital desde tres puntos de vista diferentes: Administración Pública, representada por D^a. Rosario Olmos (Jefa de la Sección de Educación para el Consumo de la Dirección General de Consumo-Principado de Asturias); normativa jurídica, representada por D. Ignacio Chacón (Profesor de Derecho Civil de la Universidad de Oviedo, Experto en temas de contratación, cláusulas abusivas, protección de consumidores, y suministro de contenidos y servicios digitales; y en último lugar, desde la perspectiva social, de la mano de D^a. Carmen Osorio, periodista experta en redes sociales y adicción a Nuevas Tecnologías.

Las cuestiones abordadas en la mesa redonda giraron en torno a la identificación de los principales riesgos sociales y éticos para los consumidores en el entorno digital, y qué papel se debe desempeñar desde la administración pública, desde la normativa y desde la formación en temas de nuevas tecnologías. Rosario Olmos afirma que hoy en día existe demasiada información, mucha intoxicación para el consumidor debido a la gran velocidad con la que se comparten las noticias. Esto también lleva a que las páginas web necesiten de mucha dedicación, para estar en constante actualización. Desde la Administración Pública se desarrollan numerosos programas educativos en materia de prevención, fraude y derecho de los consumidores. Ignacio Fernández coincide con Rosario en esta excesiva información, que al final lleva a la desinformación. En línea con esto, la Unión



Universidad de
Oviedo

CÁTEDRA FUNDACIÓN
RAMÓN ARECES
DE DISTRIBUCIÓN
COMERCIAL



FUNDACIÓN
RAMÓN ARECES

Europa trabaja sin cesar en temas como la política de privacidad y la manipulación de los consumidores a través de la forma en la que se presenta la información. No obstante, y a pesar de que Europa con su nueva normativa de datos personales y de regulación de servicios digitales estará a la vanguardia en derecho digital, no hay que perder de vista que el derecho siempre regula más lentamente de lo que el consumo necesita. Por último, para Carmen Osorio el mayor riesgo es la normalización de las adicciones a nuevas tecnologías, como por ejemplo el uso adictivo de las redes sociales e internet. Más allá del robo de tiempo personal que conllevan, suponen un aislamiento de la vida real para el usuario. Para prevenirlo propone una mayor formación y mayores campañas de concienciación, formación a los padres, y a los consumidores en general.

Ilustración 2. Ponentes de la mesa redonda



De izquierda a derecha: Silvia Cachero y Nuria García, organizadoras de la jornada, Ignacio Fernández, Rosario Olmos y Carmen Osorio, ponentes en la mesa redonda,