

## Keynote Speaker: Chandni Gupta – Spanish Summary and Transcript

(Note: This transcript was AI-generated using [NoteGPT](#). Transcripts may include inconsistencies or errors and some sentences have been condensed.)

### Resumen

Chandni Gupta habla sobre la naturaleza engañosa de las opciones en línea y la necesidad de proteger a los consumidores en la economía digital durante la Semana de Inclusión Financiera.

### Aspectos destacados

- 🌐 El mundo en línea ofrece muchas opciones, pero a menudo vienen con costos ocultos.
- 🕵️ Los patrones oscuros manipulan las decisiones de los consumidores, oscureciendo la verdadera elección.
- 📊 Investigaciones muestran que el 83% de los australianos enfrentan consecuencias negativas por culpa de los patrones oscuros.
- 🗝️ El uso de datos personales crea barreras para una verdadera inclusión financiera.
- ⚠️ Buscar compensación por daños en línea es complicado y a menudo inaccesible para los consumidores.
- ⚖️ Se necesitan leyes más fuertes para proteger a los consumidores de prácticas injustas.
- 💡 Las empresas deberían priorizar el bienestar del consumidor sobre el lucro en sus prácticas.

### Perspectivas clave

- 🌐 Ilusión de Elección: Los consumidores creen que tienen muchas opciones en línea, pero los diseños manipulativos a menudo restringen la verdadera autonomía, llevando a la explotación.
- 🔍 Impacto de los Patrones Oscuros: Estas estrategias de diseño engañosas son comunes y contribuyen al gran malestar de los consumidores, revelando un problema sistémico en los entornos digitales.
- 📊 Conciencia del Consumidor: Un gran porcentaje de los consumidores no es consciente de la magnitud del uso indebido de datos y las implicaciones que tiene en su acceso a servicios.

- 🚧 Barreras para la Compensación: La complejidad y la inaccesibilidad para resolver daños digitales resaltan la necesidad de mecanismos de apoyo más claros para los consumidores.
- ⚖️ Brechas Regulatorias: Las leyes actuales no protegen adecuadamente a los consumidores, lo que indica la necesidad de reformas para asegurar prácticas justas en la economía digital.
- 🏢 Responsabilidad Empresarial: Las empresas deben cambiar su enfoque para priorizar los intereses del consumidor, lo que fomentará la confianza y mejorará la experiencia en línea en general.
- 🌈 Futuro de la Economía Digital: Una experiencia digital justa y segura es esencial para una verdadera inclusión financiera, enfatizando la necesidad de prácticas transparentes y protección al consumidor.

## Transcript

00:16

Hola, soy Chandni Gupta, Vice CEO y director de políticas digitales del Centro de Investigación de Políticas de Consumo en Australia, y estoy realmente honrado de presentar la charla principal para la semana de inclusión financiera organizada por el Centro de Inclusión Financiera. El mundo en línea nos promete tantas opciones: la opción de lo que queremos, cuándo lo queremos y cómo lo queremos. Con un clic de un botón, podemos tener lo que deseamos entregado en nuestra puerta en minutos o en nuestra bandeja de entrada en segundos. Pero, ¿qué nos está costando esta elección? ¿Es realmente una opción? En mi trabajo en la política digital...

00:59

"Trabajando en agencias regulatorias y organizaciones internacionales enfocadas en políticas de consumo, he visto una y otra vez que, en el mundo online, la elección es, de hecho, un mito. Una de las maneras en que se oculta nuestra elección es a través de diseños engañosos y manipulativos en línea, conocidos como 'dark patterns'. Estas son características de diseño que están incrustadas en los sitios web y aplicaciones que usamos todos los días, y están ahí solo para influir en nuestras decisiones, elecciones y experiencias. Son tan comunes que..."

01:43

Cosas como hacer que el proceso de cancelación sea tan complicado que te desanimas a cancelar tu suscripción y termines pagando por algo que no necesitas. Es como el temporizador de cuenta regresiva que te presiona a aprovechar una oferta increíble, solo

para que esa misma oferta aparezca otra vez una semana después, o las selecciones pre-marcadas que hacen que compartas más de tu información personal con más empresas, te guste o no. Pero lo que es común no debería ser lo mejor. Nuestra investigación en Australia y la de otros a nivel mundial.

02:22

confirma que los patrones oscuros a menudo no son lo mejor para los consumidores ni para la comunidad en general. En Australia, hemos descubierto que estos patrones le están costando a la gente tiempo, dinero, pérdida de control sobre sus datos y, en última instancia, están afectando su bienestar, ya que se les empuja a tomar decisiones que no son las mejores para ellos. Nuestra investigación inicial confirmó que el 83% de los australianos ha experimentado alguna forma de consecuencias negativas debido a los patrones oscuros. Cuando analizamos problemas como el sh...

03:00

Trampas de suscripción: descubrimos que casi la mitad de la población había pasado mucho más tiempo cancelando una suscripción de lo que había planeado, mientras que uno de cada diez encontró el proceso tan complicado que siguió pagando por algo que ya no necesitaba ni quería. En un mundo donde gran parte de lo que hacemos es online, la gente no debería tener que vivir esto ni que esta experiencia se considere normal en la vida digital. El tema de esta semana de inclusión financiera es "Financiando el futuro: dando forma a la próxima década de inclusión".

03:39

La elección de las finanzas para la inclusión financiera es súper importante, una elección que sea genuina se hace libremente y sin condiciones. Cuando reflexionaba sobre este tema, pensé en cuánto influyen nuestros datos personales en lo fácil o difícil que es ser incluidos o excluidos en la economía digital. Cada vez más negocios están utilizando nuestros datos de más maneras que nunca, lo que puede afectar lo que una persona ve en línea, lo que le ofrecen, los precios que le dan y todo eso.

04:18

Excluidos en un mundo más basado en datos que nunca, proteger cómo se recopila, comparte y utiliza la información personal nunca ha sido tan importante como ahora. Pero cuando miras cómo se está usando nuestra información personal, te das cuenta de que nuestra falta de opciones se profundiza. En nuestra investigación, encontramos una y otra vez que la gente no se siente cómoda con muchas prácticas que están ocurriendo en este

momento. No están de acuerdo con que se use su información personal para crear un perfil sobre ellos o tener...

04:54

su información personal recopilada de otras empresas o que se venda o comparta con otras compañías con las que no tienen conexión. También hay una sensación de injusticia cuando se les pide que proporcionen más información de la que realmente se requiere para ofrecer un producto o servicio, y la gente espera que las empresas se responsabilicen y protejan su información de ser utilizada de una manera que les perjudique. Luego está el tema de la reparación; podrías pensar que, si te están haciendo daño como resultado de un engaño, debería haber una solución.

05:30

Si sientes que tus prácticas o información personal se están usando de manera inapropiada, o si crees que algo no está bien, hay ayuda disponible o alguien con quien hablar. La verdad es que la gente ya está en desventaja tratando de entender políticas de privacidad de 90,000 palabras mientras un temporizador de 5 minutos cuenta para que terminen de hacer su compra. Proteger tu privacidad en línea es una experiencia que consume tiempo. El problema aquí es que, primero, puede que ni siquiera sepas si has sido afectado, y si lo sabes, la ayuda no siempre está a una llamada de distancia.

06:10

La reparación en línea no es tan accesible como en otros sectores. La mayoría de la gente sabe a dónde ir si tiene problemas con su proveedor de telecomunicaciones o energía, pero no es tan claro cuando se ve comprometida tu privacidad o tu experiencia en línea. Y esto va más allá de solo los daños de datos. Nuestra investigación ha demostrado que las personas son menos propensas a buscar un reembolso o un intercambio por productos y servicios que han comprado en línea, en comparación con si hubieran adquirido lo mismo en una tienda física, porque muchas veces la gente no lo hace.

06:49

saber dónde encontrar detalles de contacto o el proceso de devoluciones se hace intencionalmente complicado y, además, si logras encontrar el proceso, no hay ninguna garantía de que te ofrezcan una solución. Entonces, ¿en qué nos deja eso? Hay una gran desconexión entre cómo funciona actualmente la economía digital en muchos países y lo que la gente realmente merece. La falta de transparencia, la falta de leyes y la falta de soluciones significa que los consumidores quedan desprotegidos y sus vulnerabilidades son explotadas. Tenemos una situación donde estamos...

07:27

Se les carga desproporcionadamente a las personas la responsabilidad de su propia seguridad en línea, pero dado el volumen y la velocidad de la economía digital, es una expectativa injusta y una presión indebida. Tanto el equilibrio de poder como el de la responsabilidad necesitan una recalibración, y eso comienza por dar opciones significativas que no sean degradantes. Necesitamos leyes que protejan a las personas de que las empresas las traten de manera injusta. También necesitamos obligaciones positivas para que las empresas pongan a las personas en el centro de sus sistemas y procesos.

08:07

"Ya sea que sean un subproducto o un producto en sí, también necesitamos ver un aumento en los recursos de enforcement para nuestros reguladores, para que puedan actuar antes de que haya un daño generalizado. Además, necesitamos caminos claros para que la gente acceda a apoyo cuando sufra daños digitales, a través de un mejor servicio al cliente por dentro, complementado con mecanismos de resolución de disputas externos, independientes y bien financiados. Las leyes tardan en implementarse, pero las empresas están en la mejor posición para hacer cambios hoy; tienen el poder de hacerlo de inmediato."

08:47

mejorar la experiencia del consumidor en línea cambiando su forma de elegir, sus procesos y repensando sus modelos de negocio para poner a las personas antes que a las ganancias. Todos merecemos disfrutar de los beneficios de la economía digital y de todo lo increíble que ofrece, sin explotación, sin manipulación y sin barreras. Merecemos una experiencia digital que sea justa, segura y significativa, hoy y en el futuro. Gracias y les deseo una excelente semana llena de maravillosas colaboraciones y conexiones.

09:24

"Impulsa tu creatividad"