

Retos actuales del consumo digital

Inteligencia artificial, plataformas
y nuevos modelos de negocio



Educación y sensibilización financiera.
Consumo Responsable y Empoderamiento en Castilla-La Mancha



El presente proyecto ha sido subvencionado por
la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

ASUFIN | Asociación de Usuarios Financieros

ASUFIN

2009

Fundación

2011

REACU nr. 21

2023

CCU · - Consejo
Consumidores y Usuarios

Encuentros formales con el
Ministerio de Economía,
Ministerio de Consumo,
Tesoro, CNMV, Banco de
España, Comunidades
Autónomas, etc.

Europa

2019

Finance Watch
(Board Director - Vice Chair 2020-22)

2020

BEUC | EBA

2021

Spainsif

FSUG

(Vice Chair)
DG Fisma + DG Just

EduFin

2020

Premio Finanzas para
todos
(Banco de España +
CNMV)

2024 - 2025

MAIA Money Changers

Todo el año

Proyecto de educación
financiera y digital,
estudios, barómetros,
webinars, congresos...

La economía digital ya domina el consumo

Los consumidores toman cada vez más decisiones a través de algoritmos y plataformas.



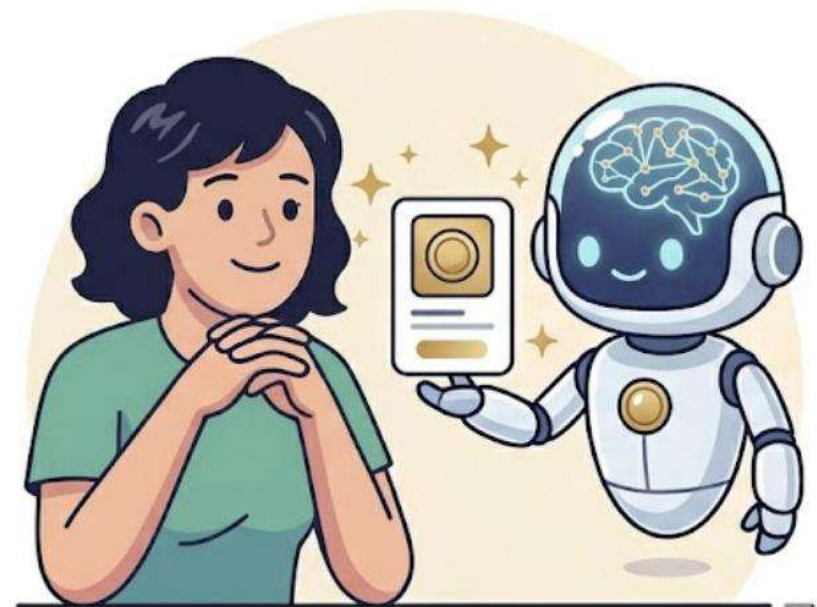
Hace diez años los consumidores buscaban información.
Hoy la información les encuentra a ellos.

¿Cómo la IA está cambiando el comportamiento del consumidor?

Antes → El consumidor buscaba



Ahora → La IA recomienda



¿Cómo la IA está cambiando el comportamiento del consumidor?

- **Netflix** decide qué contenido vemos.
- **Spotify** decide qué escuchamos.
- **TikTok** decide qué vídeo aparece.
- **Amazon** decide qué producto destacar.
- **ChatGPT** recomienda productos o servicios.

Riesgo

Menor autonomía
en la toma de
decisiones.

Oportunidad

Mayor
personalización y
ahorro de tiempo.

Responsabilidad de la plataforma

- Sentencia TJUE C-188/24 + C-190/24 - asuntos acumulados C-188/24 | WebGroup Czech Republic y NKL Associates y C-190/24 | Coyote System.

"un prestador que determina, mediante un algoritmo, en qué condiciones, de qué manera y con qué orden de prioridad se difunde o no dicha información, ejerce un control sobre la misma, por lo que no queda exento de responsabilidad"



TRIBUNAL DE JUSTICIA
DE LA UNIÓN EUROPEA

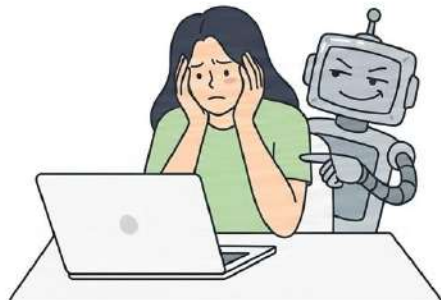
Dark Patterns: cuando la IA manipula

¿Qué son?

Diseños digitales creados para influir en decisiones.

Ejemplos

- ✗ Solo quedan 2 habitaciones"
- ✗ Cuenta atrás falsa
- ✗ Botón de cancelar oculto
- ✗ Suscripción más fácil de contratar que de cancelar



Investigaciones y Acciones colectivas

vs

Booking, Temu, TikTok
y grandes plataformas por prácticas de
presión comercial.



Publicidad hiperpersonalizada

¿Cómo funciona?

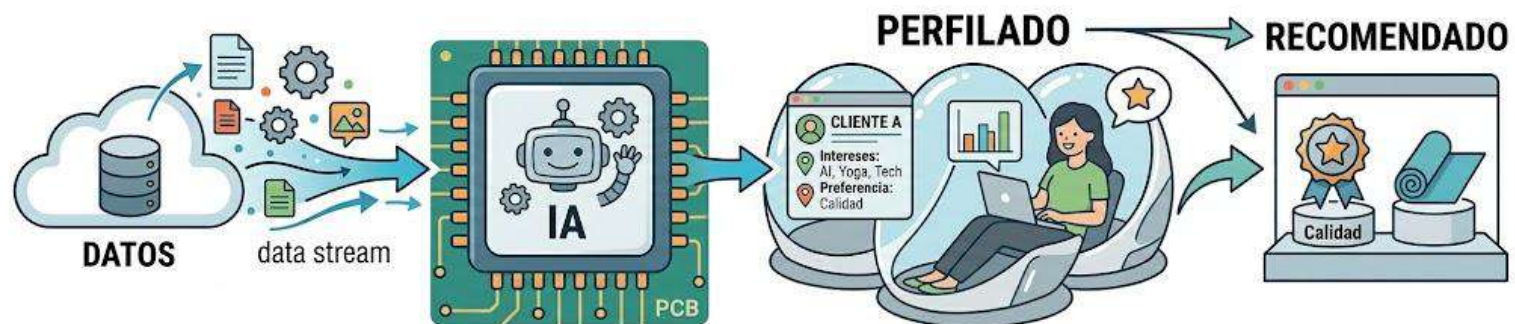
Datos + IA + perfilado → Anuncios y precios distintos

Ejemplos

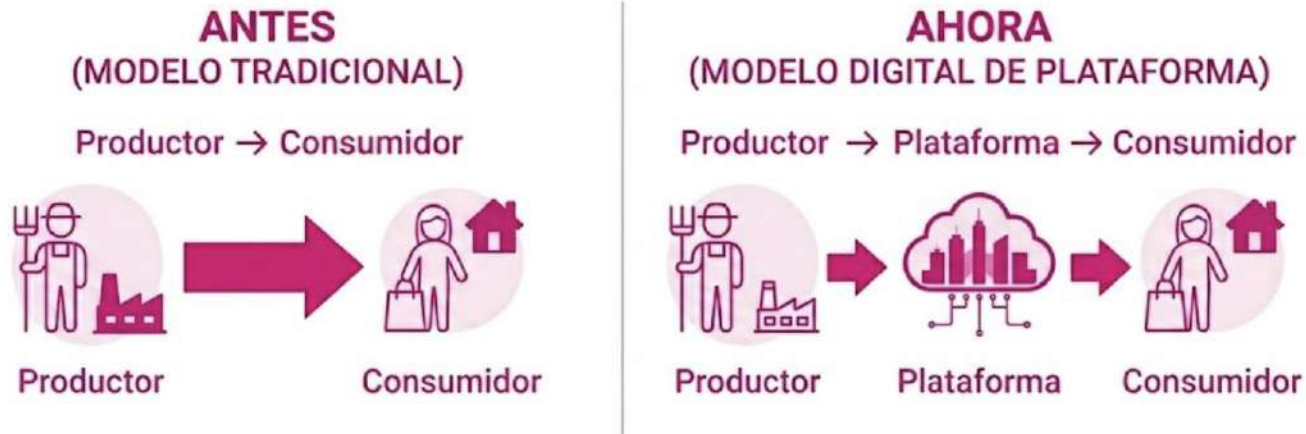
- Facebook
- Instagram
- Tik Tok
- Google

Riesgos

- Manipulación emocional
- Vulnerabilidad de menores
- Discriminación algorítmica
- Falta de transparencia



Las plataformas: los nuevos intermediarios



Ejemplos

- Amazon
- Booking
- Airbnb
- Uber
- Apple App Store

Riesgo

- La plataforma controla
- visibilidad
 - precios
 - reputación
 - acceso al mercado

Quien controla el algoritmo controla el mercado.

Las plataformas: los nuevos intermediarios

Economía de la plataforma

- Uber
- Glovo
- Airbnb

Economía de la suscripción

- Netflix
- Spotify
- Amazon Prime

Economía freemium

- LinkedIn
- Dropbox
- ChatGPT

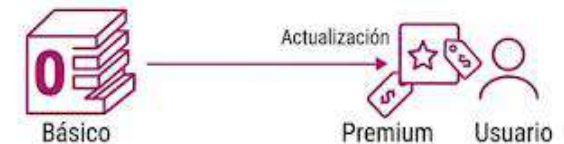
ECONOMÍA DE PLATAFORMA



ECONOMÍA DE SUSCRIPCIÓN



ECONOMÍA FREEMIUM



El consumidor ya no compra productos, compra el acceso.

El auge del consumo impulsivo digital

Ejemplos

- Temu
- Shein
- TikTok Shop

Herramientas

- Gamificación
- Recompensas
- Notificaciones
- Descuentos permanentes
- Compra en un clic

Riesgos

- Sobreconsumo
- Endeudamiento
- Compras no reflexivas

Ejemplo: Buy Now Pay Later (Klarna, Scalapay)



IA y riesgos financieros

Ejemplos

- Créditos instantáneos
- Scoring algorítmico
- Publicidad personalizada
- Robo-advisors

Riesgos

- Exclusión financiera
- Sesgos algorítmicos
- Sobreendeudamiento
- Falta de explicación

Salud – exclusión por razón de género o de raza (sistema IA)

Contratación personal – penalización por razón de género (Amazon)

Redes sociales – reconocimiento facial

Acceso al crédito - exclusión por razón de género (Apple)

Publicidad y precios – más caro dependiendo del dispositivo y del género (Google Adds)

IA y sobreendeudamiento

¿Dónde se utiliza ya?



Concesión de crédito



Préstamos instantáneos online



Tarjetas revolving



Evaluación de riesgo (scoring)



Chatbots financieros



Inversiones automatizadas (robo-advisors)

IA y riesgos para los usuarios financieros

Más crédito, más rápido

La IA permite aprobar préstamos en segundos.

Riesgo: decisiones impulsivas y aumento del sobreendeudamiento.

Perfilado de vulnerabilidad

Los algoritmos identifican consumidores más propensos a aceptar financiación.

Riesgo: ofertas dirigidas precisamente a quienes tienen menor capacidad financiera.

Scoring opaco

Un consumidor puede ser rechazado o recibir peores condiciones sin saber por qué.

Riesgo: falta de transparencia y posibles sesgos.

Personalización extrema

Cada consumidor puede recibir un precio, una oferta o unas condiciones distintas.

Riesgo: discriminación económica invisible.

Derechos digitales de los consumidores

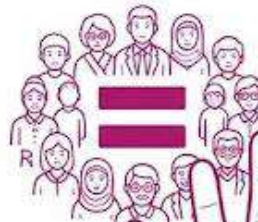
- Derecho a la información



- Derecho a la privacidad



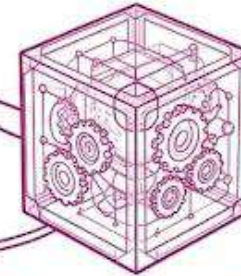
- Derecho a no ser discriminado



- Derecho a reclamar



- Derecho a la transparencia algorítmica



- Derecho a cancelar contratos y suscripciones



Legislación relevante

GDPR (2018)

Protege los datos personales de los ciudadanos europeos. Obliga a las empresas a informar sobre el uso de los datos y garantiza derechos como acceso, rectificación o supresión.

Digital Services Act (2024)

Establece obligaciones para plataformas y marketplaces digitales. Refuerza la protección frente a contenidos ilícitos, publicidad opaca y riesgos para los consumidores.


Digital Markets Act (2024)

Limita el poder de las grandes plataformas digitales ("gatekeepers"). Busca aumentar la competencia y evitar prácticas que perjudiquen a consumidores y empresas.

AI Act (2024-2026)

Primera regulación integral de la inteligencia artificial. Impone requisitos de transparencia, gestión de riesgos y supervisión para proteger los derechos fundamentales de los ciudadanos.

La Unión Europea está construyendo un marco regulatorio pionero para garantizar que la innovación digital sea compatible con la protección de los consumidores y la competencia justa.



¿Te ha gustado la formación?

Déjanos una reseña en Google.

Ayúdanos a que más personas conozcan nuestras actividades gratuitas.

Puedes escribir tu reseña **escaneando este QR:** →

Tan solo te llevará 1 minuto.

¡Gracias!



THANKS · MERCI · DANKE
TAK · GRAZIE · GRACIAS

info@asufin.com



www.asufin.com

