



**CONFEDERACIÓN  
DE CONSUMIDORES  
Y USUARIOS**

# **LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES**



**Marzo 2021**

## 1. Qué es la inteligencia artificial y qué implicación tiene en los consumidores.

Según la RAE, la inteligencia artificial es una disciplina científica de la rama informática que se ocupa de crear programas informáticos que ejecutan operaciones comparables a las que realiza la mente humana, como el aprendizaje o el razonamiento lógico.

Se trata, por tanto, de programas informáticos (software) asociados necesariamente a una máquina electrónica (hardware) que presta servicios avanzados, no solo a consumidores (quienes adquieren los equipos para su uso personal o familiar) sino también a empresas o profesionales (que los integran en su actividad mercantil). El producto puede ser el mismo (un teléfono móvil que utiliza un particular para llamar a su familia, o el mismo teléfono móvil que compra un arquitecto que trabaja por su cuenta para tratar con sus clientes y proveedores), pero el régimen legal es radicalmente distinto.



---

**Las «Directrices Éticas Para una Inteligencia Artificial Fiable»<sup>1</sup> del Grupo Independiente de Expertos de Alto Nivel sobre Inteligencia Artificial creado por la Comisión Europea en junio de 2018 recoge las siguientes definiciones:**

*«Los sistemas de inteligencia artificial (IA) son sistemas de software (y en algunos casos también de hardware) diseñados por seres humanos que, dado un objetivo complejo, actúan en la dimensión física o digital mediante la percepción de su entorno a través de la obtención de datos, la interpretación de los datos estructurados o no estructurados que recopilan, el razonamiento sobre el conocimiento o el procesamiento de la información derivados de esos datos, y decidiendo la acción o acciones óptimas que deben llevar a cabo para lograr el objetivo establecido. Los sistemas de IA pueden utilizar normas simbólicas o aprender un modelo numérico; también pueden adaptar su conducta mediante el análisis del modo en que el entorno se ve afectado por sus acciones anteriores.»*

*La IA es una disciplina científica que incluye varios enfoques y técnicas, como el aprendizaje automático (del que el aprendizaje profundo y el aprendizaje por refuerzo constituyen algunos ejemplos), el razonamiento automático (que incluye la planificación, programación, representación y razonamiento de conocimientos, búsqueda y optimización) y la robótica (que incluye el control, la percepción, sensores y accionadores así como la integración de todas las demás técnicas en sistemas ciberfísicos).»*

---

Precisamente si hay un producto estrella entre la población que se basa en la inteligencia artificial es el teléfono móvil, que en su versión más comercializada es llamado smartphone. Y decimos mal llamado porque perfectamente pudiéramos denominarlo como teléfono inteligente, en contraposición a los teléfonos móviles de generaciones anteriores que, por el contrario, no serían inteligentes; o al menos no tendrían funciones tan avanzadas como los actuales. **Nos referimos a las generaciones 1G a 5G, siendo que si la 2G se inició a principios de los 90, la 3G y 4G es en la que nos encontramos ahora y la 5G la que tendrá próxima implantación.** ¿Y qué sucede con los teléfonos móviles 2G? ¿Qué no eran listos? En realidad, estos terminales, además de menor capacidad de conexión de datos, tenían una capacidad tan limitada que el software era básico para su funcionamiento como terminal de comunicación; poco a poco se les añadieron más funcionalidades, como la cámara de fotos o el GPS.

En la actualidad, la capacidad de procesamiento y memoria de los terminales móviles permite una aplicación tan infinita de posibilidades que la comunicación vocal móvil no es la protagonista; aquella cámara se ha convertido en un dispositivo que, entre otras cosas, usa el reconocimiento facial para desbloquearlo, y el GPS para deducir dónde ir según el día y hora de que se trate, sugiriendo además el medio de transporte más óptimo y fluido.



**Hoy existen aplicaciones prácticamente para cualquier finalidad**, desde videoconferencias a aplicaciones técnicas (sonómetros) y agendas interconectadas que incorporan citas en nuestro calendario sin, en muchos casos, pedirlo expresamente. Y son, además, aplicaciones que, como define la RAE, aprenden conforme más las usamos, de modo que proponen los lugares más frecuentados por el cliente, los tipos de restaurantes a que acostumbra ir, las tiendas de ropa que más le gustan, los perfiles de noticias que más habitúa a consultar, etc., por poner solo unos mínimos ejemplos de las posibilidades de esta tecnología.

Además, el desarrollo del hardware y el software no serían de ninguna utilidad si no hubiera información que procesar: pero no información como hasta ahora, sino cantidades ingentes de datos personales y no personales, de noticias, informes, imágenes, leyes, registros o artículos, que son procesados de manera inmediata para poder facilitar una respuesta al máximo agrado o perfil del cliente y (también) de la empresa que la suministra: esa información permitiría por ejemplo ofrecer un determinado restaurante o tienda de ropa solo a partir del análisis que pueda hacer el dispositivo a la vista del aspecto del interesado, gracias a tecnologías de reconocimiento facial o corporal. Debe tenerse en cuenta, además, el uso pernicioso que puede hacerse de esta tecnología, como se ha visto a través de la tendenciosa sugerencia informativa para consolidar o crear determinados estados de opinión con una finalidad política.



Pero las aplicaciones de la inteligencia artificial no solo se encuentran en los dispositivos que actualmente nombramos como inteligentes; sin duda y próximamente lo veremos en los vehículos automóviles, cuando la **conducción autónoma sea una realidad**, y/o cuando los vehículos sean capaces de intercomunicarse entre ellos para salvar vidas: moderando la propia conducción y anticipándose a los accidentes, a partir de datos de geolocalización y de los sistemas de comunicaciones entre sí que sin duda se implantarán; es el caso de las tecnologías CITS o Cooperative Intelligent Transport Systems, con derivadas para comunicaciones:

- ▶ entre vehículos (V2V o Vehicle to Vehicle),
- ▶ de vehículos a infraestructuras (V2I o Vehicle to Infraestructures),
- ▶ entre usuarios y peatones (V2P por Vehicle to pedestrian)
- ▶ y, por qué no, entre vehículos y otros dispositivos (V2D, Vehicle to Devices).

Otros campos ofrecen unas posibilidades tan infinitas como prometedoras: es el caso de las **ciencias de la salud**, donde la intuición de las máquinas para el diagnóstico puede generar importantísimos ahorros de tiempo y dinero en orden a encauzar un posible tratamiento, contribuyendo incluso a la generalización de la sanidad entre capas de la población a las que ahora no alcanza. Y otros servicios prometen importantes ahorros: en el campo de la concesión de riesgos financieros, por ejemplo, donde un algoritmo muy bien programado y enriquecido con todo tipo de casuística permitiría dar una solución o tomar una decisión sobre la concesión de un préstamo a un cliente, evitando gastos de personal y con la confianza (efímera, desde luego) de que dicho ahorro de costes sea trasladado al consumidor ofreciendo precios más competitivos.

**¿Pero esa moderación de la conducción podrá imponerse a la acción humana?** ¿Un programa informático de concesión de préstamos podrá tener la sensibilidad necesaria para adecuarse a un caso que por razones humanitarias deba salirse del algoritmo, si es que no fue programado para ello? **¿Es que no caben imprevistos médicos que no hayan sido programados en la máquina de diagnosis clínica, y que confundan o no detecten una patología?** ¿Bajo qué criterios? Desde luego no nos importaría que prevaleciera ante manifiestas imprudencias, como la conducción temeraria de vehículos o la detección de síntomas de alcoholemia en el conductor, de modo que la máquina impidiera su utilización. Pero el recorrido es muy complejo: se ha de fabricar la máquina y alguien ha de programar su funcionamiento. Y no solo se plantean los cuasi imposibles dilemas éticos que se han publicado en los medios de comunicación (existe incluso una máquina de planteamiento de dilemas éticos: <https://www.moralmachine.net/hl/es>), sino, y en lo que al consumidor más importa, en orden a mantener su indemnidad personal, a no soportar daños, a disponer de un adecuado régimen de garantías por faltas de conformidad, de una suficiente asistencia técnica, de un régimen de seguros obligatorios que permitan acceder a las compensaciones legales sin riesgo de insolvencia, a un sistema legal claro que establezca las

responsabilidades de forma tal que no se diluyan entre el fabricante del producto, el fabricante de sus componentes, el proveedor de software, los importadores, los distribuidores, los vendedores, los transportistas, los reparadores y un sinfín de intermediarios y distintos agentes que participan en el complejo proceso de puesta en circulación de bienes y servicios.

En cualquier caso la importancia de la inteligencia artificial es indudable; en la actualidad se ha reconocido de tal forma que el [Real Decreto 403/2020, de 25 de febrero](#), por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, crea una Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial cuyas funciones son, entre otras:

- La elaboración, formulación, coordinación y evaluación de la Estrategia española de Inteligencia Artificial en colaboración con otros departamentos, órganos y organismos con competencias en esta materia.
- El desarrollo normativo, aspectos éticos y regulación en materia de Inteligencia Artificial y demás tecnologías habilitadoras digitales (computación en la nube, tecnologías del lenguaje e imágenes, Internet de las cosas, tecnologías de registro distribuido, ciberseguridad, gestión de datos, entre otras) para la transformación de la economía y la sociedad.
- La participación en comisiones, grupos de trabajo y otros foros de carácter internacional o nacional, tanto públicos como privados, en el ámbito de la Inteligencia Artificial y resto de tecnologías habilitadoras digitales, así como el seguimiento y participación en iniciativas y foros relacionados con estas materias.
- La definición y gestión coordinada de los programas y actuaciones, impulso y fomento de la I+D+i en el ámbito de la Inteligencia Artificial, incluyendo la política de datos abiertos aplicados a la Inteligencia Artificial y resto de las tecnologías habilitadoras digitales en los sectores productivos de la economía y de la sociedad.
- El impulso, coordinación y ejecución de los planes y líneas de actuación de las Administraciones Públicas en Inteligencia Artificial y otras tecnologías habilitadoras digitales en colaboración con el conjunto de agentes del sector con los correspondientes programas e iniciativas de la Unión Europea y con otros programas internacionales.

Complementariamente a esta Secretaría de Estado, la **Orden ETD/670/2020, de 8 de julio**, crea y regula el Consejo Asesor de Inteligencia Artificial, con las siguientes funciones:

- Asesorar e informar al Departamento en la propuesta y ejecución de la política del Gobierno en materia de Inteligencia Artificial. Dicho asesoramiento deberá incorporar las mejores prácticas internacionales y una visión integral del estado de conocimiento académico sobre cada materia.
- Valorar observaciones y comentarios, así como formular propuestas sobre la Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial, para extraer conclusiones que permitirán aprobar las nuevas versiones de la Estrategia.
- Asesorar en materia de evaluación del impacto de la Inteligencia Artificial en la industria, Administración y sociedad.



## 2.Cuál es la regulación actual de la inteligencia artificial para los consumidores.

No podemos decir que en la actualidad exista una norma específica que regule la inteligencia artificial; de hecho legalmente no existe una definición de inteligencia artificial ni una ley que recoja medidas legales concretas de manera general y para todos los sectores sobre la cuestión.

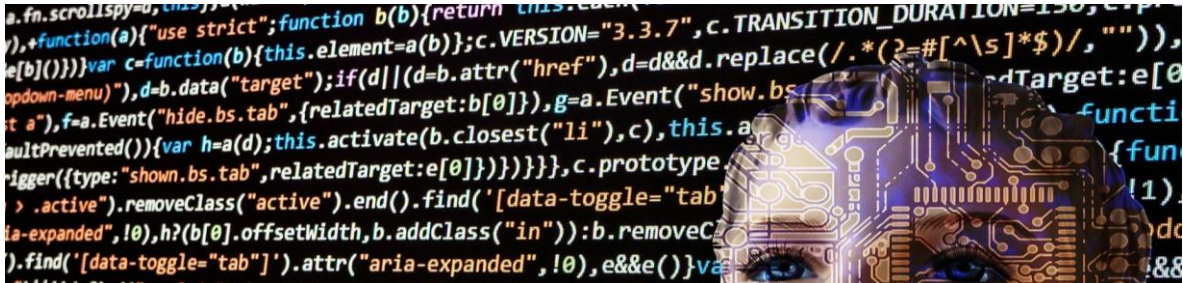
En la actualidad sería de aplicación la normativa sobre garantías de bienes muebles o sobre productos defectuosos (título IV del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, artículos 114 y siguientes). Esta norma establece una doble responsabilidad:

- sobre el vendedor por faltas de conformidad de dos años, si bien tal responsabilidad puede alcanzar al fabricante cuando hacerlo al vendedor le sea al consumidor imposible o le suponga una carga excesiva,
- y por los daños causados por productos defectuosos hasta transcurridos diez años, a contar desde la fecha en que se hubiera puesto en circulación el producto concreto causante del daño.





## LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES



Como, según hemos indicado, la inteligencia artificial se fundamenta en una ingente cantidad de datos personales (datos biométricos como la huella o el rostro, ubicación y desplazamientos habituales, establecimientos que frecuenta, gustos y orientaciones religiosas, etc.), también **resultan aplicables las normas relativas a la protección de datos personales y a la intimidad personal y familiar. En cuanto a lo primero**, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales, establece un sistema de protección de los datos personales que impone importantes obligaciones para las empresas encargadas de su tratamiento, así como restricciones a las transferencias internacionales que se hagan de ellos; este Reglamento se ha complementado con la **Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre**, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, que regula determinados aspectos a los que el Reglamento no llega. Estas normas en materia de privacidad son especialmente importantes habida cuenta, como se ha indicado, del tratamiento masivo de datos y de información en que se fundamenta la inteligencia artificial, si bien deben tenerse en cuenta dos circunstancias:

- que no toda la información tratada son datos personales, pues solo lo son aquellos que permitan identificar a una persona, y el tratamiento de datos no personales no exige el cumplimiento de tantos requisitos; por ejemplo, la mera localización y en su caso un vector de dirección, aun asociados a un dispositivo electrónico, no parece una información que permita por sí sola identificar a quien/es se encuentre/n en esa/s ubicación/ones, y sin embargo puede ser suficiente para evitar un accidente;
- y que pueden existir razones de interés general que justifiquen el tratamiento de esa información, aun cuando se refiera a datos personales, y aun sin el consentimiento del interesado (véase, por ejemplo, supuestos de índole sanitaria suficientemente justificados y acreditados).

Existen otras normas tangenciales como las relativas a la protección al honor, intimidad y propia imagen, si bien no tienen una incidencia tan directa como las indicadas.

### 3.Cuál es el futuro de la inteligencia artificial

A pesar de los esfuerzos ministeriales tendentes a contar con instituciones específicas que tengan funciones en materia de inteligencia artificial, la realidad es que España se integra en una organización internacional con la que ha de ir de la mano, especialmente en materias complejas y novedosas. Esta organización internacional, probablemente la más exitosa de la segunda mitad del siglo pasado, es la Unión Europea, que a través de la Comisión y el Parlamento Europeo, entre otros organismos, ha dado los primeros pasos para ordenar cómo ha de introducirse la inteligencia artificial en el ordenamiento jurídico, y así proteger debidamente la vida de los ciudadanos. De este modo, el día **20 de octubre de 2020 el Parlamento Europeo aprobó tres documentos de base<sup>ii</sup>** para propuestas legislativas relativos al estudio de la inteligencia artificial como herramienta que impulse la innovación, el respeto de los estándares éticos y la confianza en la tecnología. **Uno de ellos se centraba en cuestiones éticas** para garantizar la seguridad, la transparencia y la responsabilidad en el uso de la inteligencia artificial, así como en el respeto a los derechos fundamentales, de modo y manera que la herramienta tenga una finalidad antropocéntrica preponderante. **Un segundo informe planteaba la trascendente cuestión de la responsabilidad civil** como medio, además, para crear confianza en el sistema y protección a los ciudadanos. Un tercer informe se refería a la **propiedad intelectual** (que afecta al software, que decíamos antes era la parte primordial para el correcto funcionamiento de la inteligencia artificial), señalando que si bien las empresas han de estar protegidas en los desarrollos que realicen, deben abordarse cuestiones como la recogida de datos, secretos comerciales, uso de algoritmos, personalidad jurídica de la inteligencia artificial e, incluso, personalidad jurídica de lo creado por la inteligencia artificial.



Pero ya antes la Unión Europea, a través de la Comisión, dio los primeros pasos mediante la publicación, en febrero de 2020, del **Libro Blanco sobre la inteligencia artificial - un enfoque europeo orientado a la excelencia y la confianza** [COM (2020) 65 final]. Este Libro Blanco señala que *«un marco regulador claro para Europa generaría confianza entre los consumidores y las empresas con relación a la IA, y, por consiguiente, aceleraría su adopción. Dicho marco regulador debe ser coherente con otras acciones destinadas a promover la capacidad innovadora y la competitividad de Europa en el sector. Además, debe garantizar resultados óptimos desde el punto de vista social, medioambiental y económico, así como su conformidad con la legislación, los principios y los valores de la UE. Ello resulta especialmente relevante en sectores en los que los derechos de los ciudadanos se vean afectados de manera más directa; por ejemplo, en el caso de las aplicaciones de IA empleadas por los cuerpos y fuerzas de seguridad y el poder judicial.»*

Y nos recuerda los **siete requisitos esenciales para una inteligencia artificial fiable**:

- 1) acción y supervisión humanas;
- 2) solidez técnica y seguridad;
- 3) gestión de la privacidad y de los datos;
- 4) transparencia;
- 5) diversidad, no discriminación y equidad;
- 6) bienestar social y medioambiental;
- 7) rendición de cuentas,

requisitos asumidos por la Comisión Europea en la **Comunicación, de 8 de abril de 2019**, de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones sobre el fomento de la confianza en la inteligencia artificial centrada en el ser humano. Y por su importancia, transcribimos también la conclusión del Libro Blanco de la Comisión:



*«La inteligencia artificial es una tecnología estratégica que ofrece numerosas ventajas a los ciudadanos, las empresas y la sociedad en su conjunto, siempre y cuando sea antropocéntrica, ética y sostenible y respete los derechos y valores fundamentales. La IA aporta importantes mejoras de la eficiencia y la productividad que pueden reforzar la competitividad de la industria europea y mejorar el bienestar de los ciudadanos. También puede contribuir a encontrar soluciones a algunos de los problemas sociales más acuciantes, como la lucha contra el cambio climático y la degradación medioambiental, los retos relacionados con la sostenibilidad y los cambios demográficos, la protección de nuestras democracias y, cuando sea necesario y proporcionado, la lucha contra la delincuencia.*

*Para que Europa aproveche plenamente las oportunidades que ofrece la IA, debe desarrollar y reforzar las capacidades industriales y tecnológicas necesarias. Tal como se establece en la Estrategia Europea de Datos adjunta, ello también requiere de medidas que permitan a la UE convertirse en un centro de datos mundial.*

*El enfoque europeo sobre la IA aspira a promover la capacidad de innovación de Europa en el sector de la IA, e incentiva el desarrollo y la adopción de una IA ética y fiable en toda la economía de la UE. La IA debe estar al servicio de las personas y ser una fuerza positiva para la sociedad.»*

Por parte de CECU, su integración en BEUC (Bureau Européen des Unions de Consommateurs, organización privada que integra asociaciones de consumidores de países europeos, comunitarios y no comunitarios) le permite tomar partido por las iniciativas de esta organización supranacional que fijan su posición en unos principios alineados con los de la Unión Europea: cualquier norma que se apruebe sobre esta cuestión debe tener una finalidad antropocéntrica, garantizar la seguridad y transparencia, evitar la discriminación, garantizar el derecho a la reparación de los consumidores, asumir una responsabilidad social y medioambiental, y respetar la intimidad y protección de datos personales de los ciudadanos.

---

<sup>i</sup> <https://ec.europa.eu/futurium/en/ai-alliance-consultation/guidelines#To>

<sup>ii</sup> <https://www.europarl.europa.eu/news/es/headlines/society/20201015STO89417/>





## CONFEDERACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS



[www.cecu.es](http://www.cecu.es)

Twitter e Instagram: @CECUconsumo