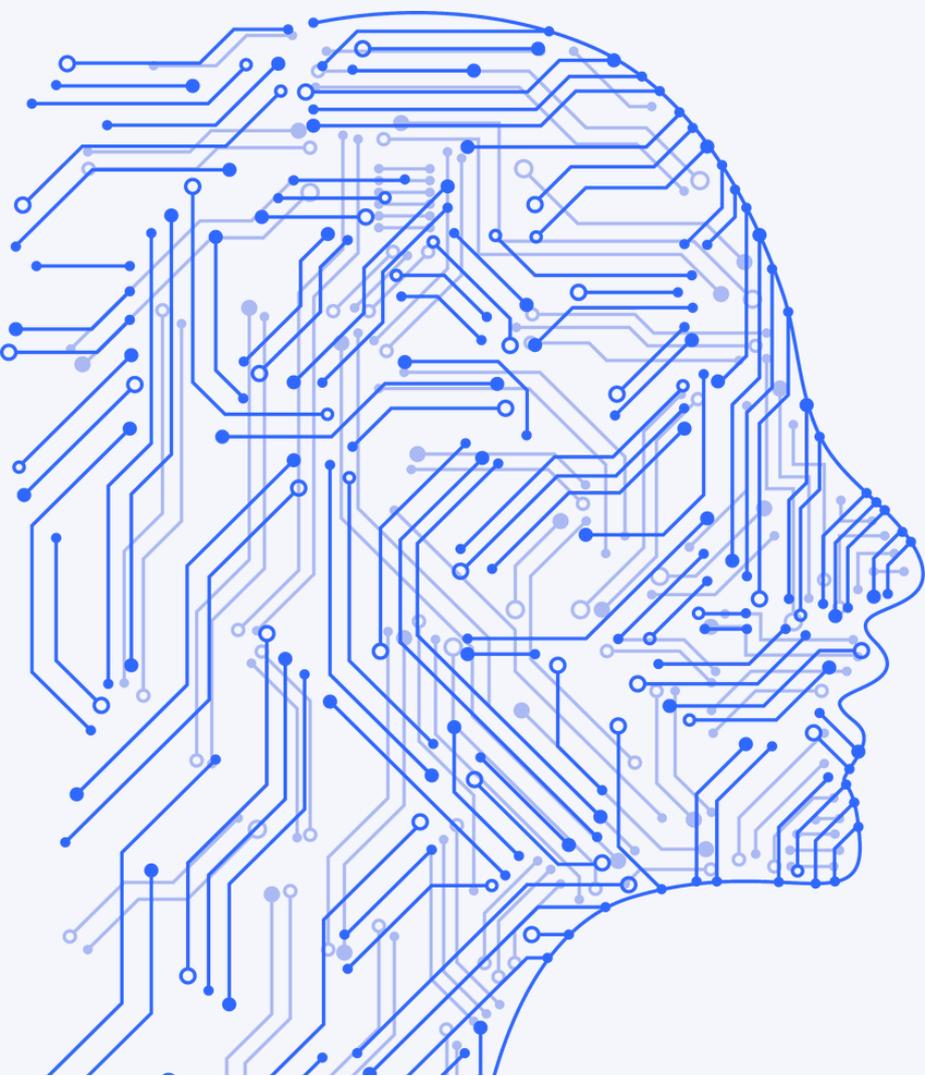
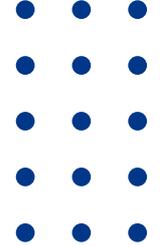


Hoja técnica

Abordar los daños a las personas consumidoras de la IA generativa





Esto un resumen del documento
**"Ghost in the machine. Adressing the
consumer harms of generative AI"**
de Norwegian Consumer Council
(<https://www.forbrukerradet.no/ai>)

Aclaración inicial

La organización *Norwegian Consumer Council*, miembro de la organización europea de personas consumidoras BEUC, ha elaborado un exhaustivo informe sobre la Inteligencia Artificial (IA) generativa, sus riesgos y desafíos para las personas consumidoras, cómo impacta la regulación existente en esta tecnología y ha emitido una serie de recomendaciones. En este documento se presenta un resumen del referido informe elaborado por CECU¹.

Resumen

Recientemente ha habido una explosión en la exposición de las personas consumidoras a los servicios de IA generativa. En efecto, estas aplicaciones se pueden usar para generar texto, imágenes, sonido o vídeos que se asemejan al contenido creado por humanos. A medida que los sistemas de IA generativa se integren en plataformas y herramientas populares, la adopción por parte de las personas de esta tecnología seguirá aumentando. Mientras tanto, una serie de desafíos emergentes han estimulado numerosos debates sobre cómo garantizar que la IA generativa sea segura, confiable y justa.

No se puede saber con certeza cómo se desarrollará la tecnología en los meses y años, pero la dirección del avance tecnológico debe ocurrir en los términos de la sociedad. Por lo tanto, se presentarán una serie de principios generales que pueden ayudar a definir cómo se pueden desarrollar y utilizar los sistemas de IA generativa de una manera centrada en las personas consumidoras y el ser humano.

También se resalta que los gobiernos, las autoridades competentes y los responsables políticos deben actuar ahora, utilizando las leyes y los marcos existentes frente a los daños que los sistemas automatizados ya plantean en la actualidad. Se deben desarrollar nuevos marcos y salvaguardas en paralelo, pero las personas consumidoras y la sociedad no pueden esperar años mientras las tecnologías se implementan sin los controles y equilibrios adecuados.

Desde el movimiento europeo de consumidores se han identificado desafíos de la IA generativa relacionados con:

- Poder, transparencia y rendición de cuentas,
- Resultados incorrectos o inexactos,
- Manipulación y engaño a las personas consumidoras,
- Sesgo y discriminación,
- Privacidad e integridad personal,
- Vulnerabilidades de seguridad,
- Automatización de tareas humanas,
- Impacto medioambiental,
- Explotación laboral.

¹ Para más información: Finn Myrstad, director of digital policy the Norwegian Consumer Council.
E-mail: finn.myrstad@forbrukerradet.no / <https://www.forbrukerradet.no/ai>

Recomendaciones

Los mencionados riesgos no son hipotéticos de futuras distopías, sino daños tangibles que afectan a las personas y poblaciones de hoy.

Creemos que, si bien estos problemas son preocupantes, no son insuperables. Muchos de los problemas relacionados con la IA generativa son el reflejo de otros bien conocidos en otros sectores, pero el rápido desarrollo y adopción de modelos de IA generativa significa que es pertinente tomar medidas para abordar los daños. No podemos permitirnos el lujo de esperar hasta que esta tecnología esté tan arraigada en nuestras vidas y estructuras sociales.

La tecnología no es una bestia indomable, sino que debe adaptarse y moldearse según las reglas y valores de las sociedades democráticas. Para garantizar que la IA generativa se desarrolle y utilice de acuerdo con los derechos humanos, es claramente insuficiente confiar en las empresas para que se autorregulen. Es responsabilidad de los legisladores y las autoridades competentes establecer límites sobre cómo se entrena, desarrolla, implementa y usa esta tecnología.

A continuación, se presentan algunos principios fundamentales que deberían estar en el centro de cómo la sociedad aborda la IA generativa. A esto le siguen varios puntos de acción para los organismos encargados de hacer cumplir la ley, los encargados de formular políticas, los legisladores y autoridades competentes.

Principios del derecho del consumidor que son clave para una IA segura y responsable

Para garantizar que la IA generativa sea segura, confiable, justa, equitativa y responsable, se necesitan principios generales que aborden los derechos del consumidor. Muchos ya están definidos en las normas del consumidor actual, pero instamos a los legisladores y las autoridades competentes a garantizar que sean, de hecho, la base para el desarrollo y la implementación de la IA generativa.

- **Deben respetarse los derechos de las personas consumidoras.** El inicio de la IA generativa no debe socavar ni desplazar los derechos humanos y de los consumidores ya establecidos, como el derecho a la información y la transparencia, la equidad y la no discriminación, la seguridad, la privacidad y la protección de datos personales, y la reparación.
- **Las personas consumidoras deben tener el derecho a una explicación y a oponerse** siempre que se utilice un modelo de IA generativa para tomar decisiones que tengan un efecto significativo sobre ellas.
- **Las personas consumidoras deben tener el 'derecho al olvido'** sobre sus datos personales para que sean eliminados de modelos generativos de IA y el **derecho de rectificación** si se produzca información falsa sobre ellos.
- **Las personas consumidoras deben tener el derecho a interactuar con un humano** en lugar de IA generativa cuando esto sea relevante, por ejemplo, en contextos de servicio de atención al cliente. Esto no debería implicar costos adicionales para el consumidor.
- **Las personas consumidoras deben tener el derecho a reparación y compensación** por cualquier daño sufrido por el uso de la IA generativa.

- **Las personas consumidoras deben tener el derecho a acceder a reparación colectiva y a hacerse representar** por las organizaciones de consumidores y otros grupos de la sociedad civil en el ejercicio de sus derechos.
- **Las personas consumidoras deben tener el derecho a presentar reclamaciones ante las autoridades de supervisión o iniciar acciones legales** en los tribunales cuando el uso de un modelo de IA generativa infrinja la ley.
- Los desarrolladores e implementadores de modelos generativos de IA **deben establecer sistemas para garantizar que estos derechos estén disponibles** para las personas consumidoras en la práctica.

Recomendaciones políticas

La decisión sobre cómo integrar la tecnología en la sociedad es una cuestión inherentemente política. Los cargos electos y los gobiernos tienen la responsabilidad de garantizar que la tecnología sirva a la gente, en lugar de los caprichos de un pequeño número de empresas. Una política de tecnología orientada al consumidor significa que las personas y las sociedades no deben utilizarse como laboratorios de prueba para tecnologías experimentales.

Para garantizar una innovación justa y responsable, en los términos de la sociedad, necesitamos políticas sólidas que estén preparadas para el futuro. A continuación, presentamos varios puntos de acción sobre cómo los gobiernos y los formuladores de políticas pueden abordar la IA generativa y tecnologías similares.

Llamados a la acción y empoderamiento de las autoridades competentes

Si bien las tecnologías emergentes, como la IA generativa a veces se representan como en un salvaje oeste regulatorio, los marcos legales ya existen. Creemos que muchas de estas reglamentaciones ya existentes son adecuadas para abordar varios de los problemas descritos. Sin embargo, para proteger efectivamente a las personas de la explotación, la discriminación y otros abusos de poder, hay que aplicar estas leyes.

La aplicación efectiva requiere que las autoridades competentes tengan los poderes, la experiencia y los recursos necesarios.

- **Las autoridades competentes no deben esperar a la próxima regulación.** Deben, inmediatamente, investigar los sistemas generativos de IA y aplicar las disposiciones legales pertinentes, tales como protección de datos, competencia, seguridad de los productos y derecho del consumidor.
- **Se deben llevar a cabo investigaciones intersectoriales colaborativas** cuando varios organismos encargados de hacer cumplir la ley participan en la misma investigación.
- **Los organismos encargados de hacer cumplir la ley deben estar facultados para llevar a cabo una vigilancia posterior a la comercialización** de modelos generativos de IA y la **opción de ordenar retiradas de productos o la eliminación de sistemas algorítmicos** que no cumplan con la legislación pertinente. Dichas órdenes deben ir acompañadas de importantes multas económicas para disuadir las malas prácticas.
- **Los organismos encargados de hacer cumplir la ley deben tener todos los recursos necesarios para hacer cumplir las infracciones,** incluyendo la competencia personal y

técnica y las herramientas técnicas necesarias. Con la avalancha de contenido generado por IA, será necesario ampliar la vigilancia y el control del mercado.

- **Deben establecerse grupos de expertos tecnológicos transnacionales y nacionales para apoyar a los organismos encargados de hacer cumplir la ley.**
- **Se debe investigar** como aumentar la aplicación de las mediante el uso de la tecnología.

Medidas estratégicas para los responsables políticos

- **Los gobiernos deben tener en cuenta las perspectivas críticas sobre la IA generativa en sus estrategias nacionales de IA.** Los principios generales para promover la IA generativa segura y centrada en el ser humano deben incorporarse desde el principio.
- **Los gobiernos deben adoptar un enfoque crítico y de precaución para el uso de la IA generativa en el sector público.** El sector público tiene la responsabilidad particular de emplear la IA generativa de manera legal y confiable, y la contratación pública debe utilizarse para influir activamente en los proveedores de software o sistemas de IA. En particular, el sector público debe exigir transparencia, para comprender la tecnología antes de emplearla.
- **Los gobiernos deberían considerar seriamente el establecimiento de instituciones, o empoderar a las instituciones existentes, para supervisar, debatir públicamente y definir continuamente los principios obligatorios** para garantizar que la tecnología se desarrolle, implemente y utilice en interés del público.
- **Los gobiernos deben garantizar la financiación pública de la investigación sobre las prácticas de datos, los daños a los consumidores y a la sociedad** derivados de la IA generativa.
- Los acuerdos comerciales internacionales no deben vaciar las obligaciones de transparencia de los sistemas de IA generativa, ni otras obligaciones que sean necesarias para garantizar los derechos de los consumidores.
- Los accionistas e inversores de empresas que desarrollan e implementan sistemas de IA generativa, en particular los accionistas o inversores del sector público, deben exigir que se tomen medidas para evitar y/o mitigar las prácticas de explotación, el impacto ambiental, etc. Se debe exigir a las empresas que tengan pautas éticas e informes.

Nuevas medidas legislativas

Si bien ya existen muchos marcos legales que pueden ser adecuados para abordar los daños de la IA generativa, sin duda habrá áreas con vacíos y lagunas legales. En los casos en que las normas existentes no sean suficientes, es necesario crear nuevos marcos para proteger a los consumidores. Ya hay varias iniciativas legislativas en curso, por lo que es fundamental que estos procesos den como resultado normas sólidas a prueba de futuro que se basen en los derechos humanos.

Hacemos un llamamiento para que los legisladores y formuladores de políticas públicas adopten una postura firme a favor de la protección de las personas consumidoras y la preservación de los derechos humanos.

Formas particulares de IA generativa que justifican un escrutinio adicional

- **Ciertas técnicas de manipulación en la IA generativa deben estar prohibidas.** Esto puede incluir, por ejemplo, restricciones significativas en modelos antropomorfizados, incluido el uso de lenguaje en primera persona, el uso de emojis y símbolos similares, y la simulación de emociones humanas y atributos similares. Tales restricciones podrían depender del contexto y el propósito del uso. El umbral para técnicas y aplicaciones aceptables debe ser más alto cuando lo utilizan grupos vulnerables, como los menores.
- **Ciertos usos de los sistemas de IA generativa podrían requerir aprobación previa por parte de las autoridades pertinentes, de forma previa a su despliegue.** Los modelos que pueden conducir a la explotación o discriminación de los consumidores, en particular de los más vulnerables, pueden ser un ejemplo de ello.
- **Los legisladores deben asegurarse de que la próxima normativa esté preparada para el futuro,** para evitar que las autoridades se queden atrás con respecto al rápido avance tecnológico.

Obligaciones de los desarrolladores e implementadores de IA generativa

El desarrollo, la implementación y el uso responsable de la IA generativa presupone que sea posible controlar cómo funcionan estos sistemas, inspeccionar los datos de entrenamiento, supervisar los impactos sociales y ambientales, etc. Si bien la transparencia en sí misma no es la panacea, es un requisito previo para garantizar que las tecnologías no socaven los derechos humanos. Esto no puede quedar en manos de las propias empresas.

Existe una necesidad urgente de supervisión, investigación y auditoría independientes de los sistemas de IA generativa, para que las empresas rindan cuentas si algo sale mal, para identificar y eliminar sesgos e inexactitudes, y para garantizar el cumplimiento legal y mitigar los daños. Por lo tanto, presentamos una serie de medidas que deben imponerse a los desarrolladores e implementadores de sistemas de IA generativa.

Transparencia

- **Los desarrolladores e implementadores de sistemas de IA generativa deben estar obligados a informar y publicar documentación sobre sus evaluaciones de riesgo,** estrategias de mitigación, cómo llevan a cabo la moderación de contenido, métricas de rendimiento estandarizadas, etc. Esto debe hacerse en dos niveles: una versión más corta y menos técnica para las personas consumidoras en general, así como una descripción detallada para expertos de la sociedad civil, la academia y terceros.
- **Todas las empresas que desarrollan e implementan sistemas de IA generativa deben tener la obligación de publicar toda la información sobre uso de energía, de agua y emisiones de carbono** para todo el ciclo de vida del modelo de IA generativa y proporcionar pronósticos sobre futuras emisiones. Esto incluye los recursos necesarios para la producción del hardware, entrenamiento de modelos, desarrollo, implementación y uso. Debería establecerse un modelo estandarizado de cálculo de emisiones, uso de agua y uso de energía.
- Los desarrolladores e implementadores deben divulgar los nombres de todos sus proveedores **e informar las condiciones de trabajo** en toda su cadena de suministro,

incluido un salario y apoyo psicológico para moderadores de contenido violento y perturbador.

- Los desarrolladores de modelos de referencia para la IA generativa deben estar obligados a registrar sus modelos en un sistema público centralizado para garantizar la supervisión.
- Los implementadores de IA generativa en interfaces y servicios orientados al consumidor **deben estar obligados a revelar cómo el contenido generado está influenciado por los intereses comerciales de los desarrolladores, implementadores o terceros**. Esto es relevante cuando el contenido generado sirve para influir en las elecciones del consumidor.
- Deben obligar a los implementadores de sistemas de IA generativa a revelar cuándo las personas consumidoras interactúan con un sistema generativo de IA y también cuándo se usa inteligencia artificial para afectar el resultado de una decisión.
- **Las organizaciones públicas y privadas deben tener que divulgar cada vez que el contenido lo genere IA generativa**, cuando pueda influir en las decisiones que afectan a los consumidores, los derechos de los consumidores o los procesos democráticos.

Mitigación de riesgos

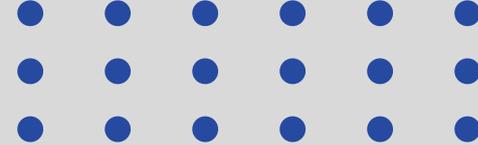
- Los implementadores de sistemas de IA generativa deben estar obligados a considerar cuidadosamente el contexto en el que se implementará el sistema. Además, **no deberían poder usar sistemas de IA generativa sin una cuidadosa evaluación de riesgos** (incluido un mapeo de los problemas que debe resolver), una verificación de que cumple con las normas pertinentes, una identificación de riesgos para los consumidores y sus derechos, de posibles riesgos para los derechos humanos, afectaciones a grupos vulnerables e impactos adversos en el medio ambiente, daños sociales y colectivos previsibles, daños a la privacidad, etc.
- **Los implementadores de sistemas de IA generativa deben ser obligados a implementar medidas efectivas para mitigar los riesgos descubiertos** en la evaluación, antes de implementar el sistema. Si los riesgos no pueden mitigarse o el sistema no resuelve los problemas que debe resolver, el sistema no debe implementarse.
- **Los desarrolladores e implementadores de sistemas de IA generativa deben ser obligados a involucrar a representantes de los grupos que pueden verse afectados por la tecnología**, en particular los grupos y comunidades marginados y vulnerables. La participación de las partes interesadas es necesaria en el contexto del desarrollo y entrenamiento de modelos generativos de IA y en temas asociados, como evaluaciones de riesgos, estrategias de mitigación y moderación de contenido, que deben tener en cuenta diferentes contextos culturales, idiomas, etc.
- **Los implementadores de sistemas de IA generativa deben ser obligados a monitorear y abordar el impacto del sistema en los consumidores después de implementado**, llevar a cabo evaluaciones y mitigar de riesgos continuamente, teniendo especialmente en cuenta los impactos en los grupos y comunidades marginados y vulnerables.

Responsabilidad

- **Debe haber reglas claras sobre la rendición de cuentas y la responsabilidad por los efectos nocivos de los sistemas de IA generativa**, tales como daños a la privacidad, la

seguridad, los derechos del consumidor y los derechos fundamentales en general. Estas reglas deben indicar claramente qué empresa en la cadena de suministro es responsable o exigir que los desarrolladores e implementadores establezcan claramente la responsabilidad entre ellos.

- Cualquier **esquema de rendición de cuentas debe hacer fácil a los consumidores, a las autoridades competentes y a los tribunales responsabilizar a las empresas por daños a las personas.**
- Los desarrolladores de sistemas de IA generativa **deben ser responsable de los datos que utilizan**, la representatividad en los conjuntos de datos, sus prácticas de limpieza y etiquetado de datos y otras opciones de diseño que afectarán todos los usos posteriores de los sistemas. Dichas elecciones deben documentarse cuidadosamente, de modo que los desarrolladores e implementadores posteriores puedan considerar los riesgos y la idoneidad del sistema de IA generativa.
- **Deben desarrollarse estándares y esquemas de certificación** para ayudar a los desarrolladores e implementadores de sistemas de IA generativa a desarrollar, capacitar, implementar y utilizar los sistemas de manera responsable y legal. **Sin embargo, los legisladores no deben externalizar los derechos humanos, los asuntos políticos y legales a los organismos de normalización. Además, los gobiernos deben garantizar la participación de la sociedad civil en dichos órganos.**
- **Los sistemas y modelos de IA generativa deben ser auditables por investigadores independientes, autoridades competentes y terceros.** Esto es esencial para mitigar el riesgo de sesgo y discriminación, garantizar el uso responsable de los datos de entrenamiento y garantizar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.
- **Las auditorías deben incluir al menos los datos de entrenamiento, las prácticas de recopilación de datos y de etiquetado de datos, las prácticas de moderación de contenido, los informes de sostenibilidad y los modelos algorítmicos.** Las auditorías deben documentarse cuidadosamente para garantizar la rendición de cuentas y deben basarse en requisitos estandarizados.
- **Las empresas deben ser obligadas a tener compromisos cuantitativos y con plazos específicos para reducir el consumo**, con base en cálculos de las emisiones de carbono, la energía y el uso del agua, en el desarrollo y la implementación de la IA generativa. Este progreso también debe ser auditado por un actor externo e independiente, que elabore informes públicos. Las declaraciones de actividades de “carbono cero” y los esquemas de compensación no deberían ser el modelo predeterminado con el que las empresas “compensan” las emisiones. Por el contrario, deberían reducir las emisiones en sus propias actividades.



Federación de Consumidores y Usuarios CECU

C/ Gran Vía, 69, 1ª planta, oficina 103 (Madrid)