

Nota informativa

CEC-España conmemora el Día Mundial del Consumidor repasando los desafíos de la nueva era de la Inteligencia Artificial

El rápido desarrollo de la Inteligencia Artificial y los procesos automatizados de la toma de decisiones presentan nuevos desafíos para las personas consumidoras

Madrid, 14 de marzo de 2024. Como cada año, mañana 15 de marzo se conmemora el Día Mundial de los Derechos del Consumidor y el Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) quiere aprovechar esta fecha para poner de manifiesto la importancia de proteger los derechos de las personas consumidoras en un nuevo contexto en el que la tecnología tiene cada vez un mayor impacto en la vida de los ciudadanos. El rápido desarrollo de la Inteligencia Artificial (IA) y los procesos automatizados están transformando –por ejemplo- la forma en la que trabajamos, nos relacionamos, gestionamos nuestras finanzas, cuidamos de nuestra salud, recopilamos información, nos formamos y, por supuesto, consumimos.

Sin embargo, algunos de los servicios básicos que utilizan las personas consumidoras actualmente como el acceso a Internet, la búsqueda online, compartir información, la computación en la nube o los pagos en línea, y que se ofrecen gratuitamente a cambio de publicidad personalizada basada en la Inteligencia Artificial, están poniendo en riesgo la protección del consumidor que se había establecido hasta ahora.

Estos cambios, sin una adecuada regulación que proteja adecuadamente a las personas consumidoras podría tener graves consecuencias para su seguridad y equidad digital. De ahí la importancia de que las instituciones europeas adopten medidas para luchar contra las amenazas que puede conllevar esta tecnología como la desinformación; la desprotección de la privacidad; la manipulación o las prácticas discriminatorias. Por eso, el Centro Europeo del Consumidor advierte de la importancia de reaccionar con rapidez ante la proliferación de una tecnología que -además de mejoras- conlleva también ciertos peligros.

Entre esos riesgos, CEC-España destaca:

- Desequilibrios adicionales entre los comercios y los consumidores.
- Pérdida de independencia de los consumidores.
- Pérdida de privacidad y quebras en la protección de los datos personales.
- Discriminación sin justificación aceptable.
- Falta de transparencia.
- Manipulación y engaño.
- Aislamiento intelectual y cultural.
- Mayor fragilidad de los menores de edad y personas vulnerables.
- Impacto medioambiental.

Contar con una normativa europea, con un enfoque común sobre IA que refuerce los derechos de los consumidores, al tiempo que se adapte y respete los derechos fundamentales debe ser un elemento clave para conseguir que esta tecnología se desarrolle de forma justa, transparente y responsable. Para ello, cuando los consumidores interactúen con un sistema basado en IA deberán ser informados sobre su funcionamiento de una forma simple y clara. Entre otros aspectos, los consumidores deberán poder expresar de forma sencilla sus preferencias y decidir no ser rastreados. Igualmente, se necesitan medidas preventivas para reducir los riesgos relacionados con la privacidad, además de contar con unos mecanismos que permitan la reparación colectiva de posibles perjuicios.

Además, las instituciones deben garantizar que estén protegidos ante prácticas comerciales desleales, discriminatorias, o asegurar que únicamente se utilicen conjuntos de datos de alta calidad y sin sesgos en los sistemas de decisión algorítmica. Y todo ello, deberá tenerse en cuenta para se aplique, no solo a las tiendas online, sino también a los motores de búsqueda, repositorios en línea o redes sociales.

Por lo tanto, para garantizar la protección y confianza del consumidor son necesarias unas normas europeas adecuadas que garanticen la seguridad y responsabilidad al comprar bienes o contratar servicios en la nueva era digital. En este sentido hay que señalar que el Parlamento Europeo y el Consejo ya han llegado un acuerdo político sobre la Ley de Inteligencia Artificial que propuso la Comisión Europea en 2021 y que podemos definir como el primer marco jurídico global en materia de inteligencia artificial en todo el mundo. Sin embargo, estas normas no serán efectivas de manera inmediata. Durante este periodo transitorio hasta que se aplique la normativa sobre IA, la Comisión pondrá en marcha un [Pacto sobre la Inteligencia Artificial](#) con el objetivo de que se apliquen de forma rápida y eficaz las medidas previstas en la Ley. En concreto, el Pacto animará a las empresas a comunicar de forma voluntaria los procesos y prácticas que están implementando para cumplir con la futura normativa y garantizar que el diseño, el desarrollo y el uso de la IA sean confiables. Durante el primer semestre de 2024, la Comisión Europea reunirá a las partes interesadas para debatir las ambiciones del Pacto y recopilar ideas preliminares y mejores prácticas que podrían inspirar futuros compromisos.



#UsaTuVoto
Elecciones europeas
6-9 de junio de 2024

Más información:

>>> elections.europa.eu/es

>>> together.europarl.europa.eu/es