

CIRCULAR INTERPRETATIVA DEL SERNAC PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES FRENTE SISTEMAS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LAS RELACIONES DE CONSUMO

El pasado 18 de enero, el SERNAC emitió una circular interpretativa sobre uso de Inteligencia Artificial (IA) en relaciones de consumo.

Prestando especial atención a la ley 19.628 sobre protección de la vida privada junto a la nueva ley 21.398, conocida como ley “pro-consumidor”, cuyo artículo 15 bis habilita al SERNAC para velar por la protección de datos personales en sede de consumo, el SERNAC en su Circular identifica que en las relaciones de consumo, los sistemas de IA, junto con presentar el potencial de hacer más eficientes algunos procesos, presenta diversos desafíos de cara al adecuado resguardo de los derechos de los consumidores.

Entre los riesgos derivados del uso de sistemas de Inteligencia Artificial levantados por el SERNAC se indica que la IA facilita la explotación de sesgos respecto de los consumidores, el desarrollo de prácticas de perfilamiento o puntuación de clientes, manipulación de *dark patterns*, riesgos de seguridad, etc.

De cara a estos riesgos, el SERNAC fija el sentido y alcance de la normativa de protección de los derechos de los consumidores en los siguientes cinco ejes:

1. ENTREGA DE INFORMACIÓN VERAZ, OPORTUNA Y TRANSPARENTE

En cumplimiento del artículo 3 b) de la ley 19.496 según el cual a los consumidores les asiste el derecho irrenunciable de contar con información veraz y oportuna de los aspectos relevantes de la relación de consumo, como contrapartida los proveedores tienen la obligación de informar.

Así, en el contexto de aplicación de sistemas de IA, los proveedores deberán proporcionar información relevante, clara, comprensible y transparente respecto del sistemas de IA a aplicar con sus principales implicancias como la finalidad del sistema; injerencia del sistema en la contratación; transparentar si el consumidor está interactuando con un sistema de IA o un humano y los datos personales que el sistema tratará. El objetivo principal es que la información no induzca a error a los consumidores.

2. RESGUARDO DE LA LIBERTAD DE ELECCIÓN

Los consumidores cuentan con el derecho a elegir libremente un bien o servicio. Este derecho, según el SERNAC podría verse afectado por el uso de sistemas de IA que facilitan las decisiones de consumo. Con ello los sistemas de IA podrían limitar la independencia de los consumidores. De acuerdo al SERNAC, una adecuada protección

debe apuntar a que la voluntad no se vea afectada por sistemas de IA que perjudiquen la libertad de elección.

3. SEGURIDAD EN EL CONSUMO

Los consumidores cuentan con el derecho a la seguridad en el consumo, esto como contrapartida se traduce en el deber de los proveedores de adoptar medidas para evitar riesgos que puedan derivarse por los productos o servicios ofrecidos.

Consecuentemente, de acuerdo al SERNAC, los proveedores que adopten tecnología de IA deberán proceder de manera responsable y con la debida diligencia, lo que supone una evaluación previa y continua de los eventuales riesgos que presentan los sistemas de Inteligencia Artificial.

4. PROHIBICIÓN DE DISCRIMINACIÓN ARBITRARIA

De acuerdo al SERNAC, con los sistemas de IA se corre el riesgo de propiciar prácticas de discriminación con sesgos algorítmicos que replican discriminaciones al carecer de suficiente representatividad, o por deficiencias en el proceso de elaboración de perfiles.

Se identifica también como eventual práctica discriminatoria la personalización de precios en perjuicio de consumidores o la implementación de soluciones de IA para seguridad y vigilancia.

En consecuencia, la implementación de sistemas de IA debe resguardar adecuadamente el derecho a la no discriminación arbitraria, impidiendo la amplificación de prejuicios o sesgos que limiten la igualdad de acceso y trato, especialmente en cuanto a las decisiones automatizadas.

5. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El procesamiento de información personal a través de sistemas de IA constituye una actividad que debe someterse a la ley 19.628 como normativa sobre protección de datos personales y cuya protección se encuentra especialmente reconocida en el artículo 19 nº 4 de la Constitución como derecho fundamental.

En la Circular se recalca el hecho de que el nuevo artículo 15 bis de la ley 19.496, incorporado por la ley 20.398, conocida como ley “pro consumidor”, habilita al SERNAC para velar por el cumplimiento de las disposiciones de la ley del consumidor respecto al tratamiento de datos personales de los consumidores.

El SERNAC indica en su circular que las operaciones de tratamiento de datos en contextos de desarrollo e implementación de sistemas de Inteligencia Artificial son:

- i. Recopilación y medición de datos relevantes para el desarrollo del sistema
- ii. Entrenamiento de algoritmos que dependen de dichos datos
- iii. Prueba del modelo algorítmico entrenado
- iv. Uso y despliegue del sistema.

En todas y cada una de las fases deberá darse cumplimiento a las reglas de protección de datos personales, evaluando procesos y prestando atención a los principios de licitud, finalidad, proporcionalidad, confidencialidad, seguridad y responsabilidad propios del Derecho a la Protección de Datos Personales.

En atención a que, de la ley de protección de datos sus fuentes son la habilitación legal o el consentimiento del titular de los datos, la Circular indica que dicho consentimiento debe ser específico, informado y expreso y revocable.

Otro aspecto crucial en cuanto al tratamiento de datos personales realizado a través de sistemas de IA tiene que ver con la seguridad de los mismos. De acuerdo a la Circular, deberán tomarse medidas técnicas y organizativas adecuadas que propicien la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos, teniendo especialmente presente los riesgos que conllevan las actividades de tratamiento y la naturaleza de los datos almacenados.

La Circular finaliza haciendo hincapié en el deber de los proveedores de garantizar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (Derechos ARCO) propios de la normativa de Protección de Datos.