

**XIV Foro Internacional sobre Protección del Consumidor  
para Latinoamérica  
5 de noviembre de 2024  
Bogotá, Colombia**

**Consumidor 4.0: nuevas tecnologías en la protección de  
los derechos de los consumidores en la era digital**

**Presentación**

*Sra. Carla Barata  
Direção-Geral do Consumidor  
República de Portugal*

*Este material se ha reproducido en la lengua y forma en que se facilitó. Las opiniones expresadas son las del autor y no reflejan necesariamente las de Comercio y Desarrollo de las Naciones Unidas Desarrollo.*

# 14 Foro Internacional sobre protección del consumidor para Latinoamérica

Bogotá, 5 noviembre 2024

## Panel 2: Consumidor 4.0: nuevas tecnologías en la protección de los derechos de los consumidores en la era digital

Carla Barata - Direção-Geral do Consumidor

**La Dirección General del Consumidor (DGC) es el órgano público del Ministerio de Economía que contribuye a la elaboración, definición y ejecución de la política de Defensa de los Derechos del Consumidor en Portugal.**

Principales funciones:

- Vigilar y supervisar la publicidad en los medios de comunicación, así como las cláusulas contractuales generales (Términos y Condiciones);
- Educación y formación de los consumidores;
- Dinamizar el sistema de protección de los consumidores;
- Vigilar y supervisar el funcionamiento de las organizaciones de resolución alternativa de litigios;
- Participación en las actividades y acciones conjuntas de la UE y las organizaciones internacionales (seguimiento del proceso legislativo europeo, fomento de los vínculos con las redes europeas e internacionales de cooperación en materia de protección de los consumidores, firma de acuerdos y convenios internacionales);

**La Dirección General del Consumidor (DGC) es el órgano público del Ministerio de Economía que contribuye a la elaboración, definición y ejecución de la política de Defensa de los Derechos del Consumidor en Portugal.**

Principales funciones:

-Gestión del Libro de Reclamaciones;

-Punto de contacto nacional del *Safety Gate* (Unión Europea)

# I. Protección del consumidor en el contexto de las nuevas tecnologías: retos y oportunidades

Unión Europea



# ¿Qué riesgos plantea la Inteligencia Artificial?

ChatGPT dice:



La Inteligencia Artificial (IA) plantea una serie de riesgos que pueden afectar tanto a las personas como a las sociedades. He aquí algunos de los principales:

- 1. Desempleo y cambios en el mercado laboral:** La automatización podría sustituir puestos de trabajo en varios sectores, lo que provocaría pérdidas de empleo y desigualdad económica.
- 2. Prejuicios y discriminación:** los algoritmos de IA pueden reflejar los prejuicios existentes en los datos de entrenamiento, lo que se traduce en discriminación en ámbitos como la contratación, la justicia penal y la concesión de créditos.
- 3. Privacidad y vigilancia:** la IA puede utilizarse para recopilar y analizar grandes volúmenes de datos personales, lo que suscita preocupación por la privacidad y la vigilancia masiva.
- 4. Desinformación:** tecnologías como deepfakes y bots pueden utilizarse para difundir desinformación, afectando a la opinión pública y a la confianza en las instituciones
- 5. Seguridad:** Los sistemas de IA pueden ser vulnerables a los ciberataques, en los que los hackers pueden aprovechar los fallos para manipular o dañar estos sistemas.

¿Qué riesgos plantea la Inteligencia Artificial?

**ChatGPT dice:**

**6. Decisiones automatizadas:** La dependencia de la IA para tomar decisiones críticas (como diagnósticos médicos o sentencias judiciales) puede dar lugar a una falta de responsabilidad y transparencia.

**7. Armas autónomas:** El desarrollo de armas autónomas plantea problemas éticos y de seguridad, especialmente en conflictos armados.

**8. Impacto medioambiental:** El entrenamiento de modelos de IA puede consumir grandes cantidades de energía, contribuyendo a problemas medioambientales.

**9. Dependencia tecnológica:** La creciente dependencia de la IA podría provocar una disminución de las capacidades humanas y una vulnerabilidad a los fallos tecnológicos.

**10. Consecuencias éticas y morales:** la IA plantea cuestiones éticas sobre la responsabilidad, la moralidad de las decisiones automatizadas y el control de sistemas que pueden actuar de forma impredecible.

**Estos riesgos ponen de manifiesto la necesidad de regulación, responsabilidad y desarrollo ético de la IA para mitigar sus posibles consecuencias negativas.**

***En 2023, el 44,0% de la población residente en Portugal de entre 16 y 74 años realizó compras por Internet, lo que supone un aumento de 1,3 puntos porcentuales respecto al año anterior.***

***Ropa y calzado, comida a domicilio y cosméticos son los bienes más pedidos***

Fuente: El comercio electrónico en Portugal y en la Unión Europea en 2023 - segmento residencial y empresarial - ANACOM, 07.02.2024



# Comercio digital



Algoritmo: realiza diversas operaciones para organizar la forma en que los resultados de la búsqueda aparecen ante el usuario.

Precios personalizados

Patrones oscuros



**Studio** 3 nights, 2 adults  
Entire studio • 1 bathroom • 1 kitchen • 36m<sup>2</sup> **€ 480**  
Beds: 1 double or 2 singles Includes taxes and charges

✓ **Free cancellation**  
**Only 2 left at this price on our site**

[See availability >](#)

## Legislación europea



- **REGLAMENTO (UE) 2024/1689 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 13 de junio de 2024 por el que se establecen normas armonizadas sobre inteligencia artificial** y se modifican los Reglamentos (CE) n.o 300/2008, (UE) n.o 167/2013, (UE) n.o 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 y (UE) 2019/2144 y las Directivas 2014/90/UE, (UE) 2016/797 y (UE) 2020/1828 (Reglamento sobre inteligencia artificial)
- Tiene por objeto mejorar el funcionamiento del mercado interior estableciendo un régimen jurídico uniforme, en particular para el desarrollo, la comercialización, la puesta en servicio y la utilización de sistemas de inteligencia artificial (sistemas de IA) en la Unión Europea
- Todos los derechos y recursos concedidos en la legislación de la Unión a los consumidores y otras personas sobre las que los sistemas de IA puedan tener un impacto negativo no se verán afectados y serán plenamente aplicables

## Legislación europea

- No es necesario que el proveedor o el implantador tengan la intención de causar un perjuicio importante, basta con que dicho perjuicio se derive de prácticas manipuladoras o explotadoras basadas en la IA. Las prohibiciones de tales prácticas de IA complementan las disposiciones de la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo , **en particular las que prohíben las prácticas comerciales desleales que causan un perjuicio económico o financiero a los consumidores en todas las circunstancias, independientemente de que se apliquen mediante sistemas de IA o de otro modo.**
- La aplicación y supervisión de este instrumento jurídico implica la creación de nuevos organismos, como el *AI Office* y el *European Artificial Intelligence Board*, así como de autoridades nacionales competentes en los Estados miembros, encargadas de supervisar el cumplimiento y realizar auditorías de conformidad de los sistemas de IA.



## Legislación europea

- **P9\_TA(2024)0032 - Resolución del Parlamento Europeo, de 17 de enero de 2024, sobre mundos virtuales - oportunidades, riesgos e implicaciones políticas para el mercado único (2022/2198(INI))**
- Considera que debe prestarse especial atención al diseño adictivo y a los patrones oscuros en los entornos virtuales;
- advierte de los posibles problemas de salud que pueden derivarse de interactuar con mundos virtuales, como la adicción, la ciberenfermedad o las alteraciones de los patrones de sueño;
- destaca la especial vulnerabilidad de los menores y los jóvenes a estos problemas de salud, incluidas las posibles repercusiones en su desarrollo cognitivo, y subraya la necesidad de un diseño adaptado a la edad y de medidas de control parental
- También considera que la investigación sobre el impacto de las tecnologías que implican modificaciones directas y permanentes del cuerpo es esencial

## Legislación europea

- **Reglamento (UE) 2022/2065 sobre Servicios Digitales** - es un instrumento horizontal que, entre otras cosas, refuerza la protección de los consumidores

### OBJETIVOS PRINCIPALES:

- Garantizar **una mejor protección de los consumidores** y el respeto de sus derechos fundamentales en línea;
- Establecer un marco claro y eficaz de **transparencia y responsabilidad de las plataformas en línea**;
- Promover la innovación, el crecimiento y la competitividad en el mercado único.

### ¿A quién se aplica?

Se aplica a «**los servicios de intermediación** ofrecidos a los destinatarios del servicio cuyo lugar de establecimiento se encuentre en la Unión o que estén situados en la Unión, con independencia de dónde tengan su lugar de establecimiento los prestadores de dichos servicios».

## Legislación europea

- **Reglamento (UE) 2022/2065 sobre Servicios Digitales** - es un instrumento horizontal que, entre otras cosas, refuerza la protección de los consumidores

Este Reglamento se limita a los **prestadores de servicios intermediarios**.

- Sin embargo, este concepto es bastante **amplio** y puede incluir:
  - Servicios de acceso a la red;
  - Redes sociales;
  - Plataformas de venta de productos;
  - Plataformas de colocación de vídeos en línea;
  - Motores de búsqueda.



## Legislación europea

- **Reglamento (UE) 2022/2065 sobre Servicios Digitales** - es un instrumento horizontal que, entre otras cosas, refuerza la protección de los consumidores

### Prohibición de motivos oscuros en el diseño y organización de la interfaz en línea:

Entre las normas específicas para la protección de los consumidores, destaca la prohibición de **patrones oscuros** prevista en el artículo 25.

Esta disposición prohíbe a los proveedores de plataformas en línea **«*diseñar, organizar o explotar sus interfaces en línea de manera que induzcan a error o manipulen a los destinatarios de su servicio o de manera que distorsionen sustancialmente o mermen de otro modo la capacidad de los destinatarios de su servicio para tomar decisiones libres y con conocimiento de causa*»**.

## II. Prioridades de la Dirección General del Consumidor en materia de protección de los consumidores en el contexto de las nuevas tecnologías

- Trabajar en la puesta en marcha de mecanismos de IA, especialmente en el ámbito del «Libro de Reclamaciones», para obtener respuestas más rápidas, sobre todo en lo que se refiere a la remisión de las reclamaciones a los órganos de resolución de litigios en materia de consumo;
- Seguir desarrollando el estudio y análisis en profundidad de las prácticas perjudiciales para los consumidores en el entorno digital.
- Seguir desarrollando las inspecciones en el ámbito de sus competencias para detectar infracciones en el entorno digital
- **Lo más importante: informar y capacitar a los consumidores** - Campaña de información sobre patrones oscuros
- Formación, por ejemplo, sobre el fraude en línea, para las organizaciones que prestan apoyo e información a los consumidores endeudados

## Prioridades de la Dirección General del Consumidor en materia de protección de los consumidores en el contexto de las nuevas tecnologías

- Cooperar con otras autoridades nacionales para estudiar ámbitos no cubiertos por una legislación específica y cuya oferta crece en las redes sociales (servicios de belleza, por ejemplo) e informar adecuadamente a los consumidores.
- Continuar y profundizar la cooperación en las redes internacionales en las que participamos (FIAGC, UNCTAD, OCDE, ICPEN).

### III. Próximos pasos en la protección de los consumidores en relación con las nuevas tecnologías

- **Aplicación de la legislación**
- **Informar y capacitar a los consumidores (política de inclusión)**
- **Trabajar juntos: no es tarea de una agencia, un país o una región:**

**Es de todos!**



Muchas gracias!

Muito obrigada!



<https://www.consumidor.gov.pt/>

<https://www.facebook.com/dgconsumidor/>

<https://pt.linkedin.com/company/dgconsumidor>

<https://www.instagram.com/dgconsumidor/>