

PROYECTO DE LEY

OBLIGATORIEDAD DE NOTIFICACIÓN AL CONSUMIDOR Y/O USUARIO SOBRE INTERACCIÓN CON SISTEMAS INTELIGENTES

Artículo 1°.- **Objeto.** La presente ley tiene como objetivo informar de manera clara a los usuario/as y/o consumidores/as de bienes y servicios sobre la interacción con sistemas inteligentes, no humanos.

Artículo 2°.- **Sujetos obligados.** La presente ley es de cumplimiento efectivo para todas las entidades públicas y privadas, comercios o empresas radicadas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que provean bienes y/o servicios al público por medio de páginas web, aplicaciones, redes sociales, medios telefónicos y/o similares.

Artículo 3°.- **Mensaje.** El mensaje deberá contar como mínimo con la leyenda que indique que la comunicación es realizada por una “*persona no humana*” y con qué tipo de sistema inteligente se efectúa dicha comunicación.

Artículo 4°.- **Frecuencia.** El aviso establecido en el artículo 1° deberá realizarse desde el inicio de la interacción con dicho sistema.

Artículo 5°.- **Definición.** Para la presente normativa, se entenderá como “sistema inteligente” a todo aquel sistema capaz de dar respuesta de manera automática y que simula una conversación con una persona humana.

Artículo 6°.- **Autoridad de aplicación.** El Poder Ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires designará a la Autoridad de Aplicación, quien tendrá a cargo la responsabilidad de supervisar el cumplimiento de la presente ley.

Artículo 7°.- **Procedimiento en caso de denuncia y/o infracción.** Cuando existiesen denuncias y/o infracciones a los sujetos obligados en el artículo 2° de la presente ley se resolverán de la siguiente manera:

- a) Si existiesen denuncias y/o infracciones realizadas a entidades privadas se resolverán de acuerdo a lo establecido en la ley nacional n° 24.240 sobre “Defensa del Consumidor” y en las leyes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires n° 26.993 sobre “Servicio de conciliación Previa en las relaciones de consumo” y/o n° 757 sobre “Procedimiento administrativo para la defensa de los derechos del consumidor y del usuario”.
- b) Si existiesen denuncias y/o infracciones realizadas a entidades y/o organismos públicos el procedimiento se regirá de acuerdo a la Ley de Responsabilidad del Estado de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires n° 6.325 y concordantes.

Artículo 8°.- **Reglamentación.** La presente ley deberá ser reglamentada en un plazo máximo de 90 (noventa) días de su publicación en el Boletín Oficial.



LEGISLATURA

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Artículo 9º. - **De forma.** Comuníquese, etc.

FUNDAMENTOS

Señora Presidenta:

La presente propuesta de regulación tiene como objeto la protección de los derechos de los/as consumidores/as y/o usuarios/as cuando al momento de realizar un reclamo, trámite o simplemente una consulta, dentro del ámbito público como privado en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, interactúen con un agente conversacional.

Actualmente la protección de derechos a los/as consumidores/as y usuarios/as reconoce su fuente de acuerdo a lo establecido en el artículo N° 42 de la Constitución Nacional; la ley nacional de Defensa del Consumidores N° 24.240 y sus modificaciones; la ley de Lealtad Comercial N° 22.802, el artículo N° 46 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y la normativa local vigente.

Las relaciones de consumo y la interacción entre los ciudadanos y la administración pública o las empresas privadas pueden darse de manera diversa. Contratar servicios y/o adquirir productos como también interactuar virtualmente con el estado por medio del entorno digital es una práctica común y es una tendencia a nivel mundial. Por ejemplo, esto puede realizarse por medio de páginas web, aplicaciones, redes sociales, teléfono, etc.

La ventaja que tienen estos asistentes es la de comprender la intención del usuario, dar una atención interactiva, especializada, ágil y determinar cuándo es necesario escalarla para dar comunicación con una persona humana que asistirá al usuario y/o consumidor. Son nutridos de preguntas lo más cercanas al lenguaje natural de las y los usuarios, con un mantenimiento constante por parte de quien implementa esta herramienta ya que si no lo hacen se pone en riesgo su credibilidad.

Frente al advenimiento de la tecnología nos encontramos en un cambio paradigmático. La interacción ha cambiado rotundamente en los últimos años. Tiempo atrás parecía un cuento futurista realizar compras por un sitio web y que estas llegaran a nuestros domicilios. También veíamos lejana la realización de consultas o reclamos por medios telemáticos; sin embargo hoy todo es más fácil, más simple, pero debemos tener presente que esta simpleza no es para todos sino que es prioritario repensar y acondicionar la normativa a tiempos actuales para mejorar y garantizar la protección de derechos que pueden verse vulnerados ante esta transformación.

El marco normativo vigente reconoce y protege los derechos de la ciudadanía de manera general. Las y los usuarios deben ser provistos de información cierta, clara y detallada sobre los potenciales riesgos que puede traer el uso de las diferentes tecnologías, en especial frente al uso de agentes conversacionales y es por esto que se debe contar con mecanismos de advertencia acerca de las condiciones en las cuales son usados.

En esta línea, es importante resaltar que los tres poderes del Estado han trabajado activamente para salvaguardar los derechos de las y los consumidores y usuarios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

La Legislatura de la Ciudad ha sancionado un número importante de normas a favor de las y los consumidores y usuarios destacando la ley n° 757 que establece un procedimiento administrativo específico para el caso en que se vean afectados sus derechos.

El Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires también ha propiciado la creación y desarrollo de órganos de la administración como lo es la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor que trabaja en la educación a la ciudadanía en su rol como consumidor/a como también en la implementación de mecanismos tecnológicos para la resolución de conflictos entre proveedores de bienes y servicios y particulares.

Con el compromiso de fortalecer la resolución de los reclamos de las y los consumidores y usuarios, en el año 2021 se aprobó la modificación al artículo N° 7 de la ley orgánica del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que establece la inclusión de los juzgados de 1° instancia de las Relaciones de Consumo. Esta modificación introduce una justicia especializada, atenta a respetar y hacer respetar de manera efectiva los derechos de las y los consumidores y usuarios.

En el último tiempo los agentes conversacionales artificiales han crecido exponencialmente. Tanto el sector público como el privado recurren a este tipo de tecnología ya que puede ser desarrollada para interactuar de manera oral o escrita en aplicaciones de mensajería, páginas web o por teléfono; se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año; tienen bajo costo de mantenimiento y su tarea implica automatizar, acelerar y mejorar servicios que eran realizados por personas humanas. Un ejemplo de esto es el chatbot de la ciudad.

Boti¹, el chatbot oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, ha sido y continúa siendo una herramienta digital esencial que facilita la comunicación para quienes residen o visitan la ciudad, sin necesidad de desplazarse a una oficina de la administración pública brindando una experiencia única, gratuita, personalizada y sencilla, acercando los servicios y la información a la comunidad de una manera eficaz y conveniente.

En el año 2013, la Subsecretaria de Innovación Ciudadana junto al equipo de Atención Ciudadana de la ciudad crearon el primer chat con inteligencia artificial del gobierno. A un año de su creación, el chat ya contaba con 300.000 usuarios y un promedio mensual de 40.000 conversaciones.

En el año 2015, llegó a un promedio de 2.000 conversaciones por día, alcanzando más de 60.000 mensuales. Los datos sobre la resolución de consultas de ese año son contundentes: El 82% de las consultas realizadas fueron resueltas y el 18% restante fueron derivadas a agentes humanos.

En el año 2019, aprovechando que la empresa desarrolladora de Whatsapp puso a disposición la API² para organizaciones, se crea un chatbot único para

¹ Informe Boti, el chat de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires:

<https://buenosaires.gob.ar/innovacionytransformaciondigital/boti>

² API es una interfaz de programación de aplicaciones que permite a los desarrolladores integrar las funciones de WhatsApp en sus aplicaciones o servicios. Esto permite enviar mensajes, notificaciones y respuestas automáticas, lo que agiliza la interacción entre las empresas y sus clientes.

ofrecer una mejor experiencia de atención a los vecinos concentrando los trámites y consultas considerando que varios estudios internacionales indicaban que la marca más influyente en Argentina era Whatsapp y que para el año 2020 más del 80% de las empresas implementarían chatbots a sus servicios de atención a clientes.

Luego de un largo camino recorrido, el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se convierte en el primer gobierno del mundo en utilizar WhatsApp como canal de interacción con la ciudadanía y actualmente resuelve consultas vinculadas a infracciones, educación, salud, actividades culturales, reclamos, entre muchas otras.

Un ejemplo de utilización de agentes conversacionales en el sector privado son los utilizados por bancos, empresas de telecomunicaciones y también podemos vislumbrar el uso de esta herramienta en comercios de diversos rubros como de indumentaria, automotriz, supermercados, servicios de salud, entre otros.

La utilización de los sistemas inteligentes tiene un impacto muy importante en la vida de las y los ciudadanos. Es conveniente integrar inteligencia artificial conversacional que permita comprender las interacciones y adelantarse a las necesidades de las personas. Esto hace a la pretensión de un servicio más eficiente comprendiendo y reconociendo rápidamente lo solicitado.

El impacto de las nuevas tecnologías ha revolucionado la forma en la que las personas se comunican y relacionan. El auge de los agentes conversacionales nos trae ventajas pero asimismo es necesario estar atentos a que se respeten los principios constitucionales de igualdad y no discriminación para que todas las personas se encuentren en igualdad de condiciones frente a una consulta o reclamo.

Transparentar este canal de diálogo entre el sector público y privado y las y los ciudadanos potencia los aspectos positivos y disminuye riesgos en la utilización de estas herramientas. Asimismo mejora la calidad de atención a los usuarios y evita el aumento de desinformación y/o de engaño.

Es fundamental discutir y establecer un marco legal que salvaguarde los derechos de las personas extremadamente vulnerables en razón a su edad, salud o circunstancias socioeconómicas y culturales, como parte del camino hacia una ciudadanía plena.

El crecimiento del uso de tecnología en las relaciones de consumo y/o con la administración pública ha aumentado la vulnerabilidad tecnológica de las y los usuarios, lo que subraya la importancia de implementar medidas preventivas para evitar posibles discriminaciones como también acciones sancionatorias para quienes las provocan.

Es por todo lo expuesto que solicito la aprobación del presente proyecto de ley.