

El uso “responsable” de los sistemas de inteligencia artificial y el principio de préstamo financiero responsable

The “Responsible” Use of Artificial Intelligence Systems and the Principle of Responsible Lending

FRANCISCA BARRIENTOS CAMUS¹ 

DIEGO JAVIER RODRÍGUEZ GUTIÉRREZ² 

RESUMEN

El artículo estudia la falta de regulación en el uso de nuevas tecnologías, en especial de los sistemas de inteligencia artificial (IA), bajo el ámbito de la calificación de solvencia contenida en el artículo 17 N de la ley de consumo y la necesidad de integración con los instrumentos actuales y con el proyecto de ley que regula la inteligencia artificial en Chile.

Palabras clave: IA, riesgos, consumidor financiero, sobreendeudamiento, préstamo responsable

ABSTRACT

The article examines the lack of regulation regarding the use of new technologies, particularly special artificial intelligence (AI) systems, within the framework of creditworthiness assessments as set out in Article 17 N of the Chilean Consumer Protection Act. It further analyzes the need to integrate this framework with current legal instruments and the pending bill aimed at regulating artificial intelligence in Chile.

Keywords: AI, risks, financial consumer, over-indebtedness, responsible lending.

¹ Francisca María Barrientos Camus, Universidad Autónoma de Chile, Santiago, Chile. El trabajo forma parte del Fondecyt regular “Digitalización y algoritmos en la solución de conflictos en materia de consumo en Chile. Propuestas de mejora del acceso a la justicia del consumidor individual a la luz de los sistemas comparados”, N° 1220735, del cual la coautora es coinvestigadora; y del Fondecyt regular: “El desajuste de la morosidad del consumidor y las instituciones que giran en torno a ella. Por su reordenación a partir del préstamo responsable y su vinculación con los otros principios regulados en materia de cobranza extrajudicial”, N° 1230883, de la cual la coautora es investigadora responsable.

Autor para correspondencia: Francisca María Barrientos Camus. Correo: francisca.barrientos@uautonomia.cl.

² Diego Javier Rodríguez Gutiérrez, Universidad San Sebastián, Concepción, Chile. Este trabajo se realiza en el contexto de los estudios del coautor en el programa de Doctorado en Estado de Derecho y Gobernanza Global de la Universidad de Salamanca, España, donde investiga cuestiones relativas a los incentivos económicos y barreras de entrada y salida de individuos y compañías insolventes. Autor para correspondencia: Diego Javier Rodríguez Gutiérrez. Correo: diego.rodriguezg@usal.es.

1. Introducción

Hoy sería difícil poner en duda los beneficios aparejados al uso de las nuevas tecnologías, en especial de los sistemas de inteligencia artificial (IA), que colaboran con múltiples funciones de la vida en sociedad. Pero, si hablamos de beneficios también debemos referirnos a los riesgos pues el derecho ha intentado disciplinarlos.

Se trata, entonces, de normar un uso “responsable” de la IA. Es decir, regular sus riesgos implica cumplir irrestrictamente con el respeto a los derechos humanos, comenzando por la dignidad de las personas, su salud, seguridad y todos los aspectos relacionados con su integridad psíquica, física y mental e incluso con la integridad patrimonial (Sánchez, 2024, p. 1 y ss.). Por lo tanto, dicho uso “responsable” constituye una directriz esencial respecto de las técnicas regulatorias que han normado, promovido y desarrollado los sistemas de inteligencia artificial. El gran ejemplo de ello, lo constituye el reglamento europeo que se basa en una “taxonomía de riesgos”, incluyendo una mención a los altos riesgos (artículo 6).

Chile ha sido uno de los primeros países en proponer una regulación de carácter legal que discipline los sistemas de inteligencia artificial. En efecto, el 07 de mayo del año 2024 el presidente la República hizo entrega de un proyecto de ley que intenta regularlos, se trata del Boletín N° 16.821-19 que: “Regula los sistemas de inteligencia artificial” (en adelante, proyecto de ley) que, por cierto, también se basa en la regulación de los riesgos, pero agrega un cierto énfasis en el desarrollo del país, tal como se desprende del mensaje presidencial que dio inicio al proyecto:

En el ámbito económico, la IA puede facilitar la consecución de resultados positivos desde el punto de vista social y medioambiental, mediante la mejora de la predicción, la optimización de las operaciones, la asignación de los recursos y la personalización de la prestación de servicios, proporcionando grandes ventajas competitivas a las empresas y la economía nacional. Esto es especialmente necesario en sectores de gran impacto como el cambio climático, el medio ambiente y la salud, el sector público, las finanzas, la movilidad y la agricultura” (Mensaje 063-372).

Como se observa, el proyecto de ley cambia un poco el eje regulatorio, aunque de todas formas el mensaje enfatiza en la técnica de distribución de los riesgos, mediante el empleo de la herramienta del “uso responsable” de los sistemas de inteligencia artificial .

Dicho eso, resulta necesario señalar que el “uso responsable” o simplemente la “responsabilidad” constituye una directriz regulatoria incluida en varias partes de nuestro ordenamiento jurídico. Por ejemplo, el artículo 48 de la ley, Sobre Garantías y Protección Integral de los derechos de la Niñez y Adolescencia, establece que:

los órganos de la Administración del Estado, promoverán programas formativos, divulgativos y de sensibilización para el “uso responsable” y sostenible de los recursos naturales para la conservación del medio ambiente y de mitigación de los efectos del cambio climático [las comillas son nuestras] (Ley 21.430).

En lo que interesa a esta presentación, dicha “responsabilidad” no solo sirve para determinar los riesgos de la IA, sino que también iluminar el ámbito financiero mediante la inclusión del principio de préstamo “responsable” consagrado en la Ley N° 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante, Ley o LPDC).

Por eso, no es coincidencia que el legislador nacional haya empleado la voz “responsabilidad” para determinar una medida de los riesgos y sus consecuencias en varias partes de nuestro ordenamiento jurídico y proyectos de ley. Lo anterior podría deberse a un fenómeno relacionado con el trasplante jurídico (Husa, 2021). Al menos, así se observa en la regulación de la IA y en la adopción del préstamo responsable en nuestro país, puesto que se trata de una importación europea, en ambos casos, producto de la necesidad regulatoria. En efecto, el Boletín N° 16.821-19 hace expresa mención a la referencia europea en el punto 6º; y en lo relacionado con el principio de préstamo responsable y su influjo nacional, Bozzo y Goldenberg la sitúan en la crisis *subprime* y en la consecuente regulación eurocomunitaria (2024, p. 487 y ss.).

El artículo 17 N de la Ley, incorporado el año 2021 mediante la reforma a la LPDC —por la Ley N° 21.398 llamada comúnmente ley proconsumidor—, introduce el préstamo “responsable” materializado en el deber de analizar la solvencia financiera sobre la base de información suficiente obtenida a través de medios oficiales destinados a tal fin y el deber de informar el resultado de dicho análisis. Como es posible apreciar, la técnica regulatoria es similar al uso responsable de la IA, en el sentido de ponderar riesgos y asignar responsabilidades.

Incluso, se sabe que en la práctica los proveedores financieros emplean IA, a efectos de asignar a los consumidores una calificación basada en riesgos crediticios. Por ejemplo “Warren”, un robot que realiza el examen de riesgo crediticio al aprender solo, puede, adaptar sus criterios para medir de la mejor manera los riesgos de los clientes financiero (La Tercera, 2023).

Esto constituye un problema, porque si los prestamistas (proveedores financieros) emplean sistemas de IA para medir la solvencia de sus clientes, no se sabe bajo qué estándares legales lo hacen. Pues, hasta donde llegan nuestras noticias, no hay regulación explícita en la LPDC, ni se ha contemplado en el proyecto de ley que intenta regular la IA referencia alguna a este punto específico dentro de las menciones al mercado financiero. Se trata, en el fondo, de la protección de los derechos de las personas cuando actúan en el ámbito privado financiero, en un intento de velar por el respeto a sus derechos humanos. Tema que incluso puede relacionarse con el tratamiento de datos personales, específicamente en lo relativo a las decisiones individuales automatizadas, incluida la elaboración de perfiles. En efecto, el artículo 8 bis de la normativa chilena dispone del derecho a oponerse y a no ser objeto de decisiones basadas en el tratamiento automatizado de sus datos personales, incluida la elaboración de perfiles, cuando dichas decisiones produzcan efectos jurídicos en él (titular) o le afecte significativamente.

Así las cosas, la hipótesis que orienta esta investigación sostiene que es necesario considerar que el examen de calificación de solvencia regulado en la LPDC puede emplear IA, y que, precisamente por eso, deben integrarse los instrumentos de derecho de consumo con aquellos que normarán la IA en Chile de forma responsable, bajo el estándar de derechos humanos.

Entonces, esta presentación tiene por objeto analizar dicho “uso responsable” en el examen de solvencia económica en la ley de consumo y relacionarla con las directrices jurídicas existentes como con las que actualmente se discuten.

2. El uso responsable del préstamo financiero

2.1. El principio de préstamo responsable

La alta carga financiera y el incremento de la morosidad³ componen un entorno confuso y negativo para el ecosistema financiero responsable de la concesión de créditos. Ello incide en la real solvencia de los consumidores afecta no su bienestar, y también supone una erosión a la función fiduciaria de las entidades financieras para con sus ahorrantes. Lo anterior constituye una manifestación de cómo el sobreendeudamiento o consumo a crédito desmedido —como en el caso de las operaciones de crédito de dinero— se erige como una habitual forma o modalidad de contratación moderna que puede acarrear importantes consecuencias económicas estructurales, y que exige de la autoridad una planificada y eficaz política de corrección de fallas de mercado, especialmente de asimetrías y sesgos cognitivos por parte de los tomadores de crédito (Bar-Gill, 2017, p. 108).

Considerando lo anterior, resultaría imperativo la implementación de un sistema de incentivos adecuados que estimule prácticas crediticias más responsables, tanto por parte de las instituciones financieras como por cuenta de los propios tomadores de crédito o potenciales clientes. Por esta vía, estimamos existiría una mayor transparencia en las condiciones particulares para la contratación, en términos de conocer, previo al perfeccionamiento del contrato, la real carga financiera del consumidor y las consecuencias que tendría en su estructura personal de gastos y circulante una nueva obligación que atender. En tal sentido, y para llegar a un adecuado conocimiento para ambas partes de las verdaderas condiciones de riesgo que representa el contrato, el estudio de la solvencia del tomador de crédito es una medida regulatoria eficaz al mismo tiempo que un insumo adecuado para salvaguardar la estabilidad del sistema financiero y, a su vez, el derecho de los consumidores y usuarios al acceso mercado del crédito y a ser informado, bajo criterios racionales y objetivos, de las condiciones específicas de la conclusión de esta clase de operaciones o de los motivos de su exclusión.

En Chile, el préstamo responsable se regula en el artículo 17 N de la Ley N° 19.496 de consumo, con énfasis en la calificación de solvencia y en los deberes de información. Aunque también hay otras normas relacionadas con la materia, como la que establece la obligación de expresar el rechazo, conforme a las condiciones objetivas del crédito, que ha sido analizada a la luz del uso de algoritmos y nuevas tecnologías (Amunátegui, 2021, pp. 60 y ss.); y se han propuesto herramientas de *big data* para prevenir el sobreendeudamiento (Goldenberg, 2019a, p. 28).

Se ha escrito que el principio del préstamo responsable configura un paraguas protectorio que cristaliza la protección del consumidor pues tiende a evitar el sobreendeudamiento. Arroyo (2019, p. 342), con razón, ha señalado que el préstamo responsable en materia financiera promueve la transparencia de dicho mercado; y se concreta, entre otras medidas, en la comercialización de préstamos, el análisis de mérito crediticio, o en la concesión de un plazo de reflexión. Por su parte, Goldenberg (2021, p. 280 y ss.) incluye el deber de adecuación o consejo dentro de su espectro protectorio. Alarcón (2023, p. 176 y ss.), a su vez, lo incardina con el deber de seguridad en el consumo. Bozzo y Goldenberg

³ Existiría una importante evidencia relacionada con el sobreendeudamiento y la morosidad en nuestro país. En efecto, según el 46º Informe de Deuda Morosa (USS-Equifax, 2024) la deuda morosa total alcanzó los USD 9.526 millones (2,87 % del PIB), con el 44 % de los morosos presentando deudas menores a \$300.000, mientras que un 15 % tiene obligaciones superiores a \$3.000.000. El estudio destaca además que el GSE D concentra el 42,6 % de los morosos y que la mora promedio (\$2.147.750) supera 4,6 veces los ingresos medios del GSE E. Visto esto, los datos confirman las mayores dificultades en los grupos socioeconómicos D y E, con tasas de morosidad del 35,5 % y 47,2 %, respectivamente, y evidencian el rol de las deudas de bajo monto, pero persistentes, en la configuración del sobreendeudamiento. Esta información apunta como causas de esta situación a la falta de ingresos líquidos suficientes y las altas tasas de interés que, en sectores más vulnerables, configuran un sobreendeudamiento crónico y difícilmente remontable.

(2024, p. 492), en tanto, lo ven como un verdadero principio, para ofrecerle al consumidor productos financieros conformes a su perfil de riesgo y particularidades especiales. E, incluso, si se realiza una labor de integración con el derecho común, sería posible incardinarlo con los deberes emanados de la buena fe del Código Civil⁴. También se ha señalado que el consumidor moroso podría ser calificado como hipervulnerable al conectar dicho principio con la dignidad de las personas regulada en materia de cobranza extrajudicial (Barrientos, 2023, pp. 173-188) y que podría existir una especie de preconcursalidad, a fin de unificar los espacios de protección del derecho del consumo con los ámbitos regulatorios del derecho concursal de las personas naturales (Barrientos, 2024, p. 82).

Entonces, el préstamo responsable es un principio, un mandato de optimización que vela por la prevención del sobreendeudamiento (y morosidad), cristalizado en deberes de información y de examinar la solvencia conformando, como se decía, un “paraguas protectorio”. Por eso también es posible vincularlo con otras ramas del ordenamiento jurídico, que van desde lo concursal hasta las bases constitucionales, en especial con la dignidad de las personas o, como lo contempla la propia LPDC, con la dignidad de los consumidores (Goldenberg, 2022, p. 106 y ss.; López, 2024, p. 25 y ss.).

Todo lo anterior es relevante porque, como se señaló en la hipótesis de este trabajo, el artículo 17 N de la LPDC no regula el uso de sistema de IA para calificar la solvencia. Por eso, es importante, primero, considerar el préstamo responsable como principio. Luego, incardinarlo con otros principios, de corte constitucional, como la dignidad de las personas, que están considerados en los instrumentos actuales que regulan la IA y el proyecto de ley que se discute en el Parlamento, a efectos de elevar la protección y considerar que la calificación de solvencia económica que emplea IA debe cumplir con el estándar del “uso responsable” desde el punto de vista de los derechos humanos, tal como se analizará en el tercer apartado de esta presentación.

2.2. La calificación de la solvencia

El reglamento a que hace mención el precepto contenido en la ley de consumo corresponde al Decreto N° 53 de 2023, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, nombrado Reglamento de Análisis de Solvencia Económica e Información de los Consumidores — en adelante DSE o decreto —, publicado en el Diario Oficial el 3 de agosto de 2023 y vigente desde el 3 de mayo de 2024. *Grosso modo*, la finalidad de esta regulación es establecer un marco detallado respecto al tipo de información que las entidades financieras deben considerar y las circunstancias que deben observar para cumplir con su obligación de analizar adecuadamente la solvencia de un potencial cliente. Asimismo, precisa la exigencia de entregar una correcta fundamentación de las razones de su decisión en base a criterios objetivos y a partir de datos precisos, actualizados y obtenidos a través de medios oficiales de información. Además, en observancia de ese mandato legal, el decreto incorpora una serie de definiciones que facilitan una interpretación eficaz de la obligación de analizar la solvencia, con miras a acotar la posibilidad de incurrir en discriminaciones arbitrarias.

Considerando lo anterior, por medio del ejercicio de análisis de solvencia no solo se garantizaría el derecho de los consumidores a conocer las condiciones particulares que le permitirían concluir un

⁴ En el fallo Galaz con Banco Santander y otro (2022), la Corte de Apelaciones de Santiago hace suyos los argumentos del tribunal de primera instancia y condenó al banco por infracción a los deberes generales en materia de consumo, señalando: El ejecutivo, quién le solicitó los antecedentes para pedir el crédito y lo tramitó, siendo su único nexo con el Banco en esta operación, por lo que resulta entendible que hubiese firmado la promesa de compraventa a instancias del mismo, más aún cuando tenía el respaldo de un correo electrónico dirigido a ella y otro posterior a la Inmobiliaria, garantizando la aprobación del crédito (considerando 14º sentencia primera instancia). .

contrato financiero, como aquellas circunstancias objetivas por las cuales es excluido de la celebración del mismo; sino que también facilitaría y justificaría la legítima libertad del proveedor para definir su política clientelar, en consonancia con su política empresarial interna y conforme a las exigencias regulatorias propias de un mercado sujeto a supervisión (Gallegos, 2023, pp. 47-50).

Ahora bien, además de las finalidades ya enunciadas, una parte de la doctrina centra su atención en otros propósitos mediatos o consecuenciales de la incapacidad de cumplir con las condiciones de la contratación, como el sobreendeudamiento o, en un escenario más agravado, la insolvencia particular o familiar que una concesión irresponsable puede acarrear. Goldenberg plantea que resultaría esencial considerar la denominada “responsabilidad previa al préstamo”, pues es en esta etapa temprana cuando se pueden anticipar, razonablemente, los riesgos asociados a un endeudamiento excesivo (2020, p.16). Además, puntualiza que, de no llevarse a cabo un análisis adecuado, el consumidor depositará una confianza legítima en la entidad financiera, bajo la suposición de que esta ha valorado positivamente su capacidad de pago. A su vez, Cuena Casas señala que el diseño de un régimen jurídico adecuado de la obligación de evaluar la solvencia sería un extremo clave para abordar eficazmente el sobreendeudamiento privado, agregando que no existiría mejor medida para evitar tal pernicioso escenario que no conceder crédito a aquellos particulares que, presumiblemente, se encontrarán en dificultades para cumplir con sus obligaciones (2014, p. 29). Por su parte, para Alarcón las consecuencias de una nula o deficiente evaluación trascienden la esfera de lo meramente económico, pues podrían además afectar la capacidad de los sujetos para desarrollar libremente su personalidad, teniendo también impacto profundo en sus condiciones físicas y mentales (Alarcón, 2024, p. 224).

Así las cosas, en la línea de lo expuesto, podemos complementar afirmando que este principio consistiría en el idóneo estudio de las condiciones particulares del potencial tomador, todas naturalmente relacionadas con su objetiva aptitud económica y financiera para cumplir con sus correlativas obligaciones sin graves contratiempos en perjuicio del deudor. Resguardado lo anterior, se trataría de práctica necesaria para garantizar, en términos individuales, la adecuada concesión o denegación del crédito, como resguardo en la prevención del sobreendeudamiento e insolvencia del usuario y, en una visión agregada, una adecuada tutela de la estabilidad e integridad del sistema financiero.

Sobre la naturaleza jurídica del deber de evaluación, Barrientos y Bozzo indican que en una etapa inicial sería manifestación de los deberes de transparencia en la entrega de información, presente en el artículo 17 B de la LPC, que exigiría simplicidad y claridad en los términos y condiciones de contratación, existiendo además una íntima relación con el deber de consejo, el deber de profesionalidad del proveedor y la exigencia de seguridad en el consumo (2021, p. 702) . A su vez, Goldenberg plantea que el análisis de solvencia debe trascender el ámbito técnico de la capacidad de pago y de estabilidad financiera y debe erigirse como un núcleo de protección del consumidor (2019b, p. 117).

En cuanto a la forma de ejecución de la operación de evaluación y los insumos para su realización, Mak ha concluido que, al menos en el ámbito europeo, las decisiones relacionadas con la reducción del endeudamiento de los hogares o con la asequibilidad de los préstamos para los prestatarios, así como la elección de centrarse en ratios como *Loan-to-Income* (LTI) o *Loan-to-Value* (LTV), están significativamente influenciadas por las particularidades locales (Mak, 2015, p. 416). La misma autora agrega que esta diversidad plantea un desafío notable para establecer criterios uniformes en una política común de “préstamo responsable” a nivel de la Unión Europea, como se evidencia en la Directiva 2014/17/UE, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial.

En lo concerniente a las fuentes de información para realizar el análisis de solvencia, tanto en Chile como a nivel comparado existe coincidencia acerca de la naturaleza de la información cuya utilización sería admisible. En la especie, el artículo 17 N de la LPC prescribe que el análisis de solvencia deberá realizarse “sobre la base de información suficiente obtenida a través de medios oficiales destinados a tal fin” que consisten en:

aquellos que aporten al proveedor información para un adecuado análisis de solvencia económica, en conformidad a lo establecido en la ley N° 19.496 y el presente reglamento, entre los cuales se encuentran: la nómina de deudores entregada por la Comisión para el Mercado Financiero, en los casos que resulte procedente de acuerdo con el decreto con fuerza de ley N° 3, de 1997, del Ministerio de Hacienda, que fija la Ley General de Bancos; el boletín de informaciones comerciales a que se refieren los decretos supremos N° 950, de 1928, N° 1.971, de 1945 y N° 4.368, de 1946, todos del Ministerio de Hacienda, y cualquier otra información recolectada en conformidad con la ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada, la ley N° 20.575, que establece el principio de finalidad en el tratamiento de datos personales, y la demás normativa aplicable (artículo 2 N° 2 del DSE).

En definitiva, el principio de préstamo responsable exige a los proveedores financieros calificar la solvencia económica de los potenciales consumidores conforme a ciertos parámetros objetivos para que no sea posible discutir la eficacia del crédito o su eventual responsabilidad infraccional y civil. Como principio que es, al ser un mandato de optimización, su ámbito de aplicación es más elevado que el de una regla, porque puede nutrir a otras disposiciones jurídicas y reglamentarias que lo cristalizan, su aplicación implica considerar otros principios de corte constitucional, como la dignidad de las personas, a efectos de integrar el uso responsable de los sistemas que emplean IA, tal como se verá en el número subsiguiente. Antes, corresponde examinar los instrumentos existentes que regulan la IA en nuestro país, a efectos de conocer la forma en que opera el “uso responsable” y las reglas que se están discutiendo en el proyecto de ley.

3. La regulación responsable de los sistemas de IA

Para comenzar a examinar este tema, conviene destacar que Chile ha sido pionero en la regulación constitucional en el tema de los neuroderechos (Walker y Rojas, 2023), siendo el primer país del mundo que ha instruido una protección en su Carta Magna, con enfoque en el desarrollo científico y tecnológico. No obstante, hay voces que sostienen que no era necesario regularlos, ya que los derechos humanos adscriben a la fisonomía de principios y los neuroderechos, perfectamente, podrían contenerse dentro de lo que ya se encuentra regulado (López-Silva y Madrid, 2021, pp. 61 y ss; en similar sentido, agregando argumentos como las palabras técnicas y la indefinición del concepto (Zúñiga et al, 2020).

Además de ello, se encuentra en tramitación un proyecto de ley sobre protección de los neuroderechos y la integridad mental, y el desarrollo de la investigación y las neurotecnologías (Boletín 13828-19), cuerpo normativo que ha sido cuestionado por la ausencia de un concepto de mente y de lo mental, lo que podría traer consecuencias perniciosas desde el punto de vista de la interpretación legal consignada en el Código Civil (López-Silva y Madrid, 2022, p. 107).

Sin embargo, una sentencia muy conocida ha reafirmado la protección de los neuroderechos. En efecto, en el caso Girardi con Emotiv Inc., la Corte Suprema, en sentencia de 9 de agosto de 2023,

Rol N° 105.065-2023, analizó los neurodatos como “datos personales” pese a que no se encuentran regulados como tales, ni los están tampoco los datos biométricos en la actual ley de datos –Ley N° 19.628– (Cornejo et al, 2024).

Uno de los temas más estudiado y discutido ha sido el de la privacidad mental (Cornejo, 2023, p. 126). Gracias a los aportes de una serie de profesores se ha precisado la tutela en el artículo 19 numeral primero en favor de las personas, su actividad cerebral y la información que proviene de ella (Díaz y Peredo, 2021). Ahora bien, en lo que dice relación con la regulación del uso de la inteligencia artificial, en nuestro país existen una serie de instrumentos jurídicos como una circular sobre uso responsable de herramientas de IA en el sector público, una circular del Servicio Nacional del Consumidor (en adelante Sernac) sobre protección de los consumidores frente al uso de estos sistemas en las relaciones de consumo y, por último, la Política Nacional de Inteligencia Artificial que ordena el uso responsable de los sistemas de IA. Todos estos instrumentos se inspiran en el uso de forma responsable de la IA.

Por su parte, el Ministerio de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación considera que empoderar al Estado en el uso responsable de la inteligencia artificial es fundamental para aumentar la eficiencia en la gestión pública y fortalecer la confianza ciudadana en el Estado. También para aumentar la productividad y competitividad del país, así como para fomentar la inversión, innovación y el emprendimiento en nuevas tecnologías (Ministerio de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación, 2023, p. 1). Este sería el primer instrumento que potencia el empleo de sistemas de inteligencia artificial.

Ahora bien, para el caso que nos convoca, el examen de calificación de solvencia por parte de la agencia que vela por el sector financiero debería respetar ciertos lineamientos o definiciones en torno a la inteligencia artificial, como el hecho que esté centrada en las personas, así como la transparencia y explicabilidad y la privacidad en el uso de datos (Ministerio de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación, 2023, pp. 2-3). Nos interesa en estos momentos que la inteligencia artificial se centre en las personas, porque eso permite unirlo con el enfoque de derechos humanos y proyectar el irrestricto cumplimiento de la dignidad de los consumidores en el uso de estas tecnologías.

Por su parte, el Sernac a través de una circular interpretativa (Sernac, 2022, p. 5) señala de manera expresa —a propósito de la interacción directa que tiene lugar entre consumidores y proveedores en el marco de una relación de consumo—, que el uso de sistemas de inteligencia artificial tiene el potencial de afectar los derechos de los consumidores. Así, se advierte que pueden presentarse riesgos de seguridad para los usuarios causados por fallas en el diseño de los sistemas o bien por otros problemas derivados de los procesos de aprendizaje autónomo (Sernac, 2022, p. 4). Por lo anterior, se torna especialmente relevante que, en aquellas actividades que impliquen el uso de sistemas de inteligencia artificial, los proveedores tengan presente los derechos consagrados en la LPDC. De esta manera, el Sernac fijó el sentido y alcance de la normativa que le corresponde vigilar de cara a los riesgos derivados de los sistemas de inteligencia artificial (Sernac, 2022, p. 6) como podría ser, entrando ya en materia, el uso en el examen de la calificación de la solvencia. Si bien la mirada del Sernac surge en torno a la seguridad, importa destacar que refiere a los riesgos, tal como lo hace la industria financiera que mide los riesgos crediticios; de allí que surja el examen de solvencia, conforme a ciertos *scoring*, ahora subordinado al cumplimiento del principio de préstamo responsable.

La Política Nacional de Inteligencia Artificial del año 2019, actualizada durante el año 2023 siguiendo las recomendaciones metodológicas de la RAM de la Unesco, pone un énfasis nominal en los riesgos que produce el desarrollo y uso de la inteligencia artificial para los derechos de los consumidores (Walker,

y Fernández, 2021). Así, como es posible apreciar, podemos integrar esta normativa con la circular del Sernac, y considerar que el artículo 17 N debe examinarse conforme al enfoque de los expresados riesgos y al cumplimiento de los derechos humanos, especialmente la dignidad de los consumidores.

Dicho esto, a continuación, nos referiremos al proyecto de ley de inteligencia artificial. Ya se ha expuesto que el enfoque se basa en los riesgos (Gamero, 2021, p. 277 y ss.). En palabras del mensaje que le dio origen:

Así, de forma similar a la Ley de IA europea, [y en opinión de algunos, siendo un proyecto que resume y copia sucintamente sin mayor reflexión el proyecto de Ley de IA de la UE (Campusano y Giesen, 2024, p. 133)], y a partir del consenso existente a nivel comparado en torno a la conveniencia de adoptar un enfoque basado en riesgos para la regulación de las tecnologías basadas en sistemas de IA, este proyecto de ley adopta dicho enfoque vinculado al desarrollo, implementación y uso de sistemas de IA. Reconociendo que no todos los efectos tienen una entidad equivalente en términos de su afectación de derechos fundamentales, la normativa que se propone distingue entre usos de sistemas de IA (i) de riesgo inaceptable [y que quedarán, por lo tanto, prohibidos, salvo ciertas excepciones], ii) de alto riesgo, (iii) de riesgo limitado, y (iv) sin riesgo evidente. Para estos tres últimos grupos se disponen distintas medidas o reglas que deberán ser adoptadas por los operadores, con mayor o menor intensidad según fuere el caso (Mensaje de S.E. el Presidente de la República por el que inicia un proyecto de ley de inteligencia artificial. Santiago, 7 de mayo de 2024. Mensaje N° 063-372).

A partir de esas premisas, se regulan una serie de importantes temas como el libre desarrollo de la sexualidad de las personas, en particular la de niños, niñas y adolescentes; la categorización biométrica basada en datos personales sensibles; los sistemas de identificación biométrica, que se presten para la vigilancia masiva; o la evaluación de los estados emocionales de una persona en los ámbitos de aplicación de la ley penal y procesal penal, así como en la gestión de fronteras, en los lugares de trabajo o en centros educativos. Muchos de estos usos de la inteligencia artificial serían calificados como riesgos inaceptables *ex artículo 6* del proyecto de ley.

Tal como se ha expuesto, este proyecto se inspira en el reglamento que regula la inteligencia artificial en la Unión Europea IA (Reglamento (UE) 2024/1689, por el que establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial, de 13 de junio de 2024 o RIA) y en algunos instrumentos internacionales. En su contenido no hay referencia al sector financiero, regulando solo:

el ejercicio del derecho a la igualdad ante la ley, en particular por los riesgos de discriminación que podrían ocasionar determinados sistemas de IA en el acceso a bienes y servicios. En esta categoría figuran los sistemas de IA de calificación social genérica (Mensaje de S.E. el Presidente de la República por el que inicia un proyecto de ley de inteligencia artificial. Santiago, 7 de mayo de 2024. Mensaje N° 063-372).

Ahora bien, como el proyecto de ley no distingue un ámbito de aplicación específico con mayor razón debería aplicarse con alcance al mercado financiero. De allí que la observación crítica a este respecto es que se regulan algunos mercados o ámbitos específicos sin incluir, pese a la relevancia que tienen, lo financiero y el *open finance*⁵.

⁵ Un tema importante es la competencia de fiscalización que se entregue a la futura agencia de datos. Esto también podría ser problemático, porque los datos personales financieros son fiscalizados por diversos entes, lo que genera una grave fragmentación.

Sin perjuicio de lo anterior, interesa destacar que el proyecto de ley contempla como principio la protección de los derechos de los consumidores al establecer que:

los sistemas de IA se desarrollarán y utilizarán de conformidad con las normas vigentes en materia de protección de los derechos de los consumidores, debiendo asegurar el trato justo, entrega de información veraz, oportuna y transparente y el resguardo a la libertad de elección y la seguridad en el consumo (artículo 4 letra h)

Lo anterior ayuda en la integración de estas normativas, toda vez que el análisis de solvencia económica se encuentra ubicado en la LPDC y el proyecto de ley refiere a ella.

Ahora corresponde referirse a la última parte de esta presentación que dice relación con el uso responsable del crédito cuando se emplean mecanismos de IA.

4. El uso responsable del crédito con IA

La introducción de nuevas tecnologías y métodos automatizados añade otra capa de complejidad y profundiza las ya presentes desigualdades inherentes y limitaciones cognitivas frente al contrato.

En efecto, Rubio Gimeno ha señalado que este nuevo formato relacional acentúa aún más las diferencias existentes en el actual Derecho Privado. Agrega que, aun cuando la normativa y la jurisprudencia hayan detectado esta nueva forma de vulnerabilidad, las soluciones legislativas aún son insuficientes, especialmente en contextos como la contratación digital en sectores financieros, donde la brecha tecnológica agrava las desventajas de ciertos colectivos, como las personas mayores o las personas económicamente desfavorecidas (2024, p. 68). A su turno, Alonso Pérez reflexiona sobre la irrupción de estas nuevas tecnologías y cómo la jurisprudencia ha debido moldearse para garantizar la justicia material. En la especie, muestra cómo el Tribunal Europeo ha extendido la aplicación de las reglas de protección al consumidor a sujetos que tradicionalmente no eran objeto de tutela, pues es esta disciplina:

habida cuenta de que es el único núcleo normativo del Derecho de contratos que atiende algún tipo de desequilibrio entre los sujetos que contratan y del que pueden obtener algún tipo de protección frente a las plataformas con o a través de las que contratan (Alonso Pérez, 2022, p. 578).

Veiga, por su parte, va más lejos que Alonso Pérez y frente a la irrupción acelerada de las nuevas tecnologías reflexiona sobre la necesidad de decidir sobre apartar o “acomodar” las antiguas reglas del derecho contractual, de manera que se vuelvan homogéneas con las nuevas realidades tecnológicas o, por el contrario, optar por la creación de “un nuevo marco jurídico autónomo, propio, descentralizado y radicalmente nuevo creado por la propia ley de los números y de los algoritmos” (2021, p. 340).

Históricamente, la evaluación de solvencia ha descansado en métodos tradicionales, tales como el análisis del historial crediticio, la relación deuda/ingreso, la liquidez, la estabilidad laboral y el patrimonio disponible. Estas variables cuantitativas y cualitativas se integran en modelos de *scoring* crediticio, que asignan una puntuación según el nivel de riesgo de *default*. No obstante, esta aproximación tradicional se limita a datos generalmente estandarizados, extraídos de fuentes internas o de burós de crédito (Zunzunegui, 2015, pp. 2-4), donde se requería de presencia humana más o menos directa, dependiendo de la complejidad de la operación. En la actualidad, el análisis de solvencia experimenta

una transformación impulsada por la inteligencia artificial (IA), el *machine learning* y el *big data*. Estas tecnologías posibilitan la incorporación de variables no tradicionales — como patrones de consumo, comportamiento en redes sociales y puntualidad en el pago de servicios—, ampliando las fuentes de información y mejorando la predictibilidad del riesgo crediticio (Palma, 2021, p. 164).

La digitalización de la banca, la evolución de la tecnología al servicio de dicho giro y, especialmente, la disponibilidad y tratamiento de una gran cantidad y calidad de información, permiten la explotación eficiente de estos recursos, lo que redunda en una operación menos costosa y más rápida. Sin embargo, dada la sofisticación y complejidad de su entorno, lenguaje y uso, se generarían importantes riesgos en perjuicio de los usuarios, bajo la forma de incentivos perversos para desequilibrar, en su contra, el excedente del intercambio. En tal sentido, campo del acceso al crédito o financiamiento existiría un fértil campo de acción para ello. Sobre el particular, Vázquez Lépinette sostiene que, debido a la digitalización del sistema financiero, el tratamiento de datos se ha vuelto más relevante con el uso de inteligencia artificial y la recolección masiva de información (*big data*) (2024, p. 2). Agrega que estas tecnologías permitirían superar ciertas fricciones de dichos mercados, tales como las fallas por información asimétrica, sin embargo, también generarían desafíos en términos de ciberseguridad y de protección de datos personales.

En la especie, algunos palmarios ejemplos dicen relación con las políticas de recopilación de datos que pudieren exceder aquello prescrito por la ley —v.gr. uso de datos personales sensibles, sexo, raza, origen social— para calificar el riesgo de un potencial tomador de crédito; o, relacionado con lo anterior, servirse de estos insumos y del complejo lenguaje de programación para ocultar o maquillar una política discriminatoria o sesgada de concesión de crédito. Collado-Rodríguez afirma que el *big data*, caracterizado por la posibilidad tratamiento de un incommensurable volumen de datos, ha operativizado nuevas correlaciones de información que se alejan de los parámetros tradicionales para determinar la capacidad financiera de un usuario, no obstante, le perjudican (2024, p. 49). Así, en lugar de centrarse únicamente en la situación económica particular del prestatario, la evaluación considera factores como residir en una zona determinada, las amistades y vecinos de los consumidores, su contexto socioeconómico, *hobbies* y otros ‘datos periféricos’ que, sin perjuicio de tener la entidad para poder construirse correlaciones, no es menos cierto que entrañan consecuencias discriminatorias y socialmente regresivas en perjuicio de ciertos sectores de la población (Hohnen et al, 2021, p. 38).

En Chile empleamos ficheros negativos⁶ y estamos transitando hacia un examen positivo del historial crediticio y de la proyección patrimonial del futuro deudor, con el advenimiento de la ley denominada de “deuda consolidada”. Y, es sabido que las empresas emplean algoritmos e inteligencia artificial para definir el riesgo de los potenciales deudores de crédito por medio de decisiones automatizadas, alimentadas por recopilación masiva de datos.

En efecto, el uso de decisiones automatizadas integradas por sistemas de inteligencia artificial y la búsqueda de un punto óptimo entre las eficiencias operacionales en favor de las entidades financieras, por una parte, y por otra parte los derechos fundamentales y la inclusión financiera de sus potenciales demandantes, plantea importantes retos para legisladores y reguladores. Paradigmática resulta la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea —en adelante TJUE— en el asunto C —

⁶ En Europa se emplean los ficheros positivos, esto es se estudia la capacidad proyectada del cumplimiento de pagos. Es decir, el análisis del historial crediticio se realiza en aras de observar si el cliente podría ser un buen pagador. En cambio, en nuestro país se emplean medidas negativas, ficheros negativos que examina principalmente el nivel de endeudamiento o morosidad: en concreto se indaga si la persona ha sido un mal pagador respecto de los créditos que se le han otorgado. (RDMF, 2024).

634/2021 entre OQ y Land Hessen, con intervención de SCHUFA Holding AG. El conflicto gira en torno a si la generación de un “valor de probabilidad” o *score* crediticio por parte de SCHUFA, agencia privada de información crediticia, constituye una “decisión individual automatizada”⁷ bajo los parámetros del artículo 22 RGPD, concluyendo que lo sería “cuando de ese valor de probabilidad dependa de manera determinante que un tercero, al que se comunica dicho valor, establezca, ejecute o ponga fin a una relación contractual con esa persona”.

En la decisión, el TJUE arriba a dicha decisión realizando una serie de prevenciones tales como las excepciones a la regla, así como las obligaciones que asistirían al responsable del tratamiento de datos frente a la referida calificación, afirmando que la observancia de estos deberes, como el ejercicio de ciertos derechos del interesado, radican en los fines del artículo 22 “que consiste en proteger a las personas contra los riesgos específicos para sus derechos y libertades que supone el tratamiento automatizado de datos personales, incluida la elaboración de perfiles (Considerando 57)”. Así expuestas las cosas, la responsabilidad de los prestamistas puede relacionarse con el enfoque de derechos humanos, cuidando especialmente la dignidad de los consumidores; y gracias a ello, procurando integrarlo con la aproximación en torno al “uso responsable” de los sistemas de IA.

La integración puede configurarse a través del recurso que formula la propia ley de consumo a la dignidad de los consumidores, el respeto por la integridad física y psíquica e incluso la privacidad en el artículo 37, que disciplina el régimen de las cobranzas. Incluso Alarcón ha dicho que el mecanismo del *fresh start* se vincula con la dignidad de los deudores, en ese caso, insolventes respecto del pago (2021, pp. 337-338). Entonces, con los mismos recursos normativos del proyecto de ley sobre IA que cuida los derechos de los consumidores y las propias referencias de la LPDC que atienden a la dignidad e integridad de estos sujetos, podemos unir el “uso responsable” del prestamista expresamente consagrado en la ley de consumo, e integrarla para asignarle riesgos y el cumplimiento de los principios proyectados en el proyecto de ley. La integración, bajo este supuesto, recurre a la técnica de aplicación de principios de inspiración constitucional, que tienen consagración expresa en las leyes y proyectos de leyes, fenómeno conocido como privatización o civilización del derecho constitucional.

Como referencia comparada puede emplearse el caso europeo que, como lo hemos expuesto más arriba, ha sido utilizado como un trasplante jurídico. De hecho, el RIA también se hace cargo de estas preocupaciones mediante la introducción de un marco armonizado para la regulación de los sistemas de inteligencia artificial en la Unión Europea, expresando en su preámbulo la necesidad de promover dicha tecnología y la innovación, en la medida que esta sea “centrada en el ser humano y fiable, garantizando al mismo tiempo un elevado nivel de protección de la salud, la seguridad y los derechos fundamentales”, clasificándolos según su nivel de riesgo y estableciendo requisitos proporcionales a los posibles impactos negativos en dichas garantías. En el caso de la evaluación de solvencia y la creación de perfiles de consumidores, estos sistemas se consideran de alto riesgo, según su artículo 6º, apartado 2º, en relación con el anexo III, apartado 5º, ambos del Reglamento, dado que las

⁷ No es lo mismo hablar de decisión individual automatizada e IA, aun cuando exista una íntima relación. En efecto, según Marín López se trataría de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado, incluida la elaboración de perfiles, la generación automatizada de un valor de probabilidad relativo a la capacidad futura de un interesado para satisfacer un préstamo (2024, p. 1). Las decisiones automatizadas pueden o no hacer uso de inteligencia artificial (IA), dependiendo principalmente de la complejidad de la tarea. Por ejemplo, un sistema básico podría establecer que, si un cliente tiene un puntaje de crédito superior a 300, se apruebe automáticamente un préstamo. Sin embargo, gracias a los avances en IA, particularmente en herramientas como el *machine learning*, y al uso masivo de *big data*, estas decisiones pueden ser mucho más precisas y eficientes. En lugar de requerir una constante reprogramación o la entrada manual de nuevos datos, los sistemas basados en IA pueden entrenarse para reconocer patrones complejos de comportamiento y riesgo. Esto permite realizar análisis más precisos y con una comprensión más profunda de los datos, lo que se potencia aún más con procesos de actualización y generación masiva de información en tiempo real.

decisiones automatizadas derivadas de ellos pueden tener un efecto significativo en la vida de las personas, incluyendo su acceso a servicios esenciales. Por ejemplo, un rechazo basado exclusivamente en un sistema automatizado para la concesión de un préstamo podría, en ciertas condiciones, infringir el principio de no discriminación y los derechos a la privacidad consagrados en la normativa de la UE, cuestión discutida y resuelta a propósito de la sentencia del TJUE, asunto C – 634/2021 y los resguardos para los interesados consagrados en el artículo 22 RGPD. Lo anterior da cuenta de la necesaria coherencia que debe existir en torno a los riesgos asociados a la integración de nuevas tecnologías en esta clase de mercados, siendo coincidentes, tanto el RGDP y el nuevo RIA, en cuanto a los límites de ambos en cuanto respeto irrestricto a los derechos inherentes a las personas y a la protección de colectivos desfavorecidos.

Asimismo, puede apreciarse que la clasificación de estos sistemas de inteligencia artificial asociados a la evaluación de solvencia como “de alto riesgo” tiene su causa en su capacidad para perpetuar sesgos históricos o introducir nuevas formas de discriminación, por ejemplo, por motivos de género, raza, discapacidad o edad, e incluso por la participación previa en procedimiento de insolvencia con exoneración de pasivos insatisfechos. Así, estas preocupaciones son particularmente relevantes en escenarios donde la falta de transparencia u opacidad de los algoritmos pueden dificultar la identificación de patrones discriminatorios o errores sistémicos, especialmente considerando los “derechos de propiedad intelectual e industrial, la información empresarial confidencial y los secretos comerciales” (considerando 167 RLI) que asisten al titular del sistema. Por ello, el reglamento exige que estos sistemas incorporen medidas de mitigación de sesgos y supervisión continua, asegurando así que las decisiones automatizadas no vulneren derechos fundamentales como la dignidad humana, la no discriminación o la protección social (considerando 58 RLI). Si bien el anexo III previene que los sistemas de inteligencia artificial para la evaluación de riesgos en seguros y en sectores financieros pueden tener fines legítimos, como la detección de fraudes o el cálculo prudencial de capital, su uso debe estar cuidadosamente delimitado para evitar consecuencias negativas en la inclusión financiera. En efecto, y tal como se ha preventido anteriormente, los sistemas diseñados para evaluar riesgos y fijar precios en seguros de vida y salud también podrían tener graves implicaciones si no se diseñan adecuadamente, afectando de forma directa la accesibilidad a servicios básicos, de la misma forma que la exposición a la exclusión financiera.

Por su parte, la nueva Directiva (UE) 2023/2225, sobre los contratos de crédito al consumo en la Unión Europea —en adelante, DCC—, de 18 de octubre de 2023, que deroga la vigente Directiva 2008/48/CE⁸, tiene por objetivo principal garantizar un mayor nivel de protección de los consumidores en un entorno crediticio y transfronterizo, promoviendo la transparencia, la equidad y la sostenibilidad en las prácticas de préstamo, especialmente considerando la evolución y diversificación de crédito en entornos digitales (considerando 7º). El preámbulo de la DCC considera los riesgos y desafíos que supone el uso de nuevas tecnologías para los derechos de los individuos, lo que se encuentra en consonancia con el espíritu del RGDP y el RIA. En efecto, el considerando 46º expresa que, en línea con la otrora Propuesta de la Comisión de Reglamento de inteligencia artificial (hoy RIA) y en contexto de la irrupción de la IA en la sociedad:

⁸ Es preciso señalar que, sin perjuicio de publicación en octubre de 2023, el artículo 48 – Transposición – establece que el plazo para que los Estados miembros de la Unión Europea adopten y publiquen las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para cumplir con lo establecido en la Directiva (UE) 2023/2225 finaliza el 20 de noviembre de 2025. Estas disposiciones deberán aplicarse a partir del 20 de noviembre de 2026.

los prestamistas y los intermediarios de crédito, al personalizar el precio de sus ofertas para consumidores específicos o categorías específicas de consumidores sobre la base de la toma de decisiones automatizada, deben informar claramente a los consumidores de que el precio que se les ofrece está personalizado en función de un tratamiento automatizado de datos personales, en particular, datos inferidos, a fin de que, en su decisión de compra, puedan tener en cuenta los riesgos potenciales.

A su vez, el considerando 56º, haciendo nuevamente referencia a la entonces Propuesta de RIA, destaca su calificación de sistema de alto riesgo, ya que determinan el acceso de dichas personas a recursos financieros o servicios esenciales, como la vivienda, la electricidad y los servicios de telecomunicaciones.

Desde esta perspectiva, y con similar enfoque que la RIA, la DCC utiliza reglas del RGPD como principal contrapeso para tutelar los intereses en juego. En la especie, el artículo 18.3. DCC — obligación de evaluar la solvencia del consumidor— señala que la evaluación de solvencia deberá hacerse;

sobre la base de información pertinente y exacta sobre los ingresos y gastos del consumidor y otras circunstancias financieras y económicas que sean necesarias y proporcionadas en relación con la naturaleza, la duración, el valor y los riesgos del crédito para el consumidor.

Previniendo que para dichos efectos no podrán incluirse categorías especiales de datos a los que se refiere el artículo 9º.1. RGPD, es decir:

el tratamiento de datos personales que revelen el origen étnico o racial, las opiniones políticas, las convicciones religiosas o filosóficas, o la afiliación sindical, y el tratamiento de datos genéticos, datos biométricos dirigidos a identificar de manera unívoca a una persona física, datos relativos a la salud o datos relativos a la vida sexual o las orientación sexuales *[sic]* de una persona física.

Volviendo sobre el artículo 18 DCC, su apartado 8º regula la realización de la evaluación de solvencia cuando su uso implique un procesamiento automatizado de datos personales, exigiendo a los Estados miembros velar por que el consumidor pueda “solicitar y obtener del prestamista una intervención humana”, consistente en:

a) solicitar y obtener del prestamista una explicación clara y comprensible de la evaluación de solvencia, incluida la lógica y los riesgos que implica el tratamiento automatizado de datos personales, así como su significado y sus efectos en la decisión; b) expresar el punto de vista propio del consumidor al prestamista, y c) solicitar una revisión de la evaluación de solvencia y la decisión sobre la concesión del crédito por parte del prestamista .

Seguidamente, en el evento de obtener de la entidad crediticia una evaluación desfavorable, de acuerdo con el apartado siguiente, deberá el prestamista dar noticia sin demora de este resultado, informando además “que la evaluación de solvencia se basa en el tratamiento automatizado de los datos, y sobre el derecho del consumidor a una evaluación humana y el procedimiento para oponerse a la decisión”.

Cómo es posible apreciar, los derechos consagrados al efecto en la DCC van en sintonía con las prerrogativas ya reguladas el RGPD, especialmente con lo dispuesto en su artículo 22, frente a la decisión automatizada de datos y a la creación de perfiles, en relación con el derecho a la intervención humana, así como también en relación con el derecho a ser informado del uso de decisiones

automatizadas de datos, de conformidad a los artículos 14.2.f) y 15.2.g), permitiendo en tales casos, al menos tomar conocimiento “sobre la lógica aplicada, así como la importancia y las consecuencias previstas de dicho tratamiento para el interesado”.

5. Conclusiones

El tránsito desde métodos de evaluación de solvencia tradicionales hacia enfoques basados en inteligencia artificial (IA), aprendizaje automático (*machine learning*) y datos masivos (*big data*) ha permitido a las entidades financieras optimizar sus operaciones al ampliar la gama de datos analizados para calificar el riesgo crediticio. Estos nuevos modelos, que consideran no solo información financiera estandarizada, sino también otros patrones de consumo, como sería el desenvolvimiento en redes sociales, ofrecen mayor precisión y velocidad en la toma de decisiones. Aun así, su creciente y sostenida sofisticación y la multitud y actualización constante de las fuentes de datos utilizadas plantean desafíos en términos de transparencia y responsabilidad, dificultando la comprensión y auditabilidad de las decisiones para quienes buscan financiamiento.

Así las cosas, la incorporación de sistemas de inteligencia artificial a la evaluación de solvencia presenta retos técnicos, éticos y jurídicos. Además de la posibilidad de perpetuar sesgos discriminatorios en el otorgamiento de crédito, la complejidad algorítmica puede traducirse en una falta de explicabilidad⁹, lo que incrementa la asimetría de información entre instituciones financieras y usuarios. Este problema se agrava cuando los titulares de los algoritmos invocan derechos de propiedad industrial o mantienen en secreto comercial la lógica de cálculo utilizada, dificultando que los consumidores —e incluso los entes reguladores— verifiquen si las decisiones fueron tomadas con criterios justos y objetivos. En este contexto, la opacidad puede limitar el ejercicio de derechos básicos, como el derecho a la información y la posibilidad de impugnar o solicitar una revisión humana frente a decisiones automatizadas negativas.

En definitiva, el préstamo responsable puede relacionarse con el uso “responsable” de los sistemas de inteligencia artificial que se deberían emplear en el ámbito financiero, sobre todo para efectos de tratar los datos personales relacionados con el comportamiento e historial financiero de los clientes, compartirlos en los sistemas de finanzas abiertas (*open finance*) como se ha planificado con el advenimiento de Tercera Directiva de servicios de pagos o el advenimiento de la implementación de la Ley Fintec chilena.

⁹ Este concepto proviene del anglicismo *explainability* que puede considerarse como “una característica activa de un modelo, que denota cualquier acción o procedimiento llevado a cabo por el propio modelo con la finalidad de aclarar o detallar sus funciones internas” (Barredo Arrieta et al, 2020, p. 84). En su turno, el RIA se refiere a este atributo a propósito de explicar del “principio de transparencia” entendido como:

que los sistemas de IA se desarrollan y utilizan de un modo que permita una trazabilidad y explicabilidad adecuadas, y que, al mismo tiempo, haga que las personas sean conscientes de que se comunican o interactúan con un sistema de IA e informe debidamente a los responsables del despliegue acerca de las capacidades y limitaciones de dicho sistema de IA y a las personas afectadas acerca de sus derechos (considerando 27).

Tomando en cuenta ambos entendimientos, para nosotros explicabilidad sería la cualidad y el proceso por el cual un sistema de inteligencia artificial brinda, de manera inteligible y verificable, la información necesaria para comprender cómo se genera un determinado resultado o decisión.

Bibliografía citada

- Alarcón, Miguel (2024): “Disparidad de consumidores y sobreendeudamiento como situación de hipervulnerabilidad para una relectura de la política de evaluación de solvencia”, Derecho PUCP, n.º 93, pp. 207-245. Disponible en: <https://doi.org/10.18800/derechopucp.202402.006>.
- Alarcón, Miguel Ángel (2023): “La evaluación de la solvencia del consumidor financiero como manifestación de la seguridad en el consumo y su incidencia en la responsabilidad civil del prestamista incumplidor”, Revista chilena de derecho privado, (40), pp. 153-205.
- Alarcón Cañuta, Miguel (2021): “El principio del Fresh Start como exigencia normativa derivada de la dignidad humana”, Doxa, Cuadernos de Filosofía del Derecho, n.º 44, pp. 313-343. Disponible en: <https://doi.org/10.14198/DOXA2021.44.13>.
- Alonso Pérez, María (2022): “La evolución del concepto de consumidor como consecuencia del desarrollo de los servicios digitales y de las plataformas de intermediación”, Revista Boliviana de Derecho, 34, 564-581.
- Amunátegui, Carlos (2021): *Arcana Technicae. El derecho y la Inteligencia artificial*. Valencia, Tirant Lo Blanch.
- Arroyo Esther (2019): *Armonización europea y derecho contractual*, Ediciones Olejnik, Santiago de Chile.
- Bar-Gill, Oren (2017): “El derecho, la economía y la economía de los contratos de consumo”, en Vásquez Duque, O. (ed.), *Ánalisis económico del derecho*. Santiago, Rubicón Editores, pp. 107-175.
- Barrientos, Francisca (2024): “La configuración de la preconcursalidad para los supuestos de refinaciamientos: un intento de acercar el derecho concursal al derecho de consumo”, en Rodríguez, Diego (dir.) y Jara, Ricardo (coord.), *La insolvencia de la empresa de menor tamaño y de la persona deudora. II Jornadas de Derecho Concursal*. Thomson Reuters, pp. 69-85.
- Barredo Arrieta, Alejandro, Díaz-Rodríguez, Natalia, Del Ser, Javier, Bennetot, Adrien, Tabik, Siham, Barbado, Alberto, García, Salvador, Gil-López, Sergio, Molina, Daniel, Benjamins, Richard, Chatila, Raja y Herrera, Francisco (2020): “Explainable Artificial Intelligence (XAI): Concepts, taxonomies, opportunities and challenges toward responsible AI”, *Information Fusion*, vol. 58: pp. 82-115. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.inffus.2019.12.012>.
- Barrientos, Francisca (2023): “El consumidor moroso o sujeto a una cobranza extrajudicial como hipervulnerable y algunas consecuencias jurídicas”, en Francisca Barrientos y Camilo Santelices (dres.) Sofía Pérez-Toril (edit.), *Estudios de derecho del consumidor V. XI Jornadas nacionales de derecho del consumo*. Universidad Alberto Hurtado. Valencia, Tirant lo Blanch, pp. 173-188.
- Bozzo, Sebastián y Goldenberg, Juan Luis (2024): “Comentario al artículo 17 N, Francisca Barrientos et. al (dres) La protección de los derechos de los consumidores”. Comentario a la ley de protección a los derechos de los consumidores, Segunda edición ampliada y actualizada hasta la Ley N° 21.398 de 2021, Santiago, Thomson Reuters, pp. 483-514.
- Barrientos, Francisca & Bozzo, Sebastián (2021): “La carga de evaluar la solvencia del consumidor en Chile y sus consecuencias jurídicas, a la luz de las normas contenidas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores”, *Actualidad Jurídica Iberoamericana*, N° 14, pp. 692-717.
- Bozzo, Sebastián (2020): “Sobreendeudamiento, sistemas de información crediticia y la protección de los datos personales del consumidor en Chile”, *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad*

- Católica de Valparaíso, vol. 55, N° 2, pp. 99-130. Disponible en: <https://doi.org/10.4067/S0718-09502020000200106>.
- Campusano, Raúl y Giesen, Josefa (2024): “La Ley de Inteligencia Artificial de la UE: Un hito normativo en la escena global”, Actualidad Jurídica, N° 50, pp. 105-136.
- Collado-Rodríguez, Noelia (2023): “La evaluación de la solvencia mediante el uso de sistemas de IA”, Revista CESCO de Derecho de Consumo, N° 46, pp. 41-67. Disponible en: https://doi.org/10.18239/RCDC_2023.46.3335.
- Cornejo-Plaza, María Isabel, Cippitani, Roberto y Pasquino, Vicenzo (2024); “Chilean Supreme Court ruling on the protection of brain activity: neurorights, personal data protection, and neurodata”, Rev. Frontiers, Psychol. N° 26, Sec. Forensic and Legal Psychology, Volume 15, Disponible en: <https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2024.1330439/full>.
- Cornejo-Plaza, María Isabel (2023): “Consideraciones éticas de la neurociencia del consumidor”, en Silvia Barona (edit.), Derecho del consumo y protección del consumidor sustentable en la sociedad digital del siglo XXI. Ediciones Universidad Autónoma de Chile, pp. 117-132, p. 126.
- Cuena Casas, Matilde (2014): “El sobreendeudamiento privado como causa de la crisis financiera y su necesario enfoque multidisciplinario”, en Prats Albentosa, L., & Cuena Casas, M. (dirs.), Préstamo Responsable y Ficheros de Solvencia. Thomson Reuters, pp. 27-92.
- Gallegos, Jaime (2022): Derecho Bancario y Financiero de Chile, Tirant lo Blanch.
- Gamero, Eduardo (2021): “El enfoque europeo de Inteligencia Artificial”, Revista de Derecho Administrativo, vol. 20, pp. 268-289.
- Goldenberg, Juan Luis (2021): El sobreendeudamiento del consumidor. Un análisis desde la prevención hasta la solución concursal, Santiago, Thomson Reuters.
- Goldenberg, Juan Luis (2020): “El sobreendeudamiento y los paradigmas del consumidor financiero responsable y del proveedor financiero profesional”, Revista Ius et Praxis, Año 26, N.º 1, pp. 1-27.
- Goldenberg, Juan Luis (2019a): “Herramientas del big data y del fintech para prevenir y aliviar el sobreendeudamiento del consumidor: una propuesta”. Revista Chilena De Derecho y Tecnología, 8 (2), pp. 5-32.
- Goldenberg, Juan Luis (2019b): “¿Existe un deber del deudor de conocer e informar su situación de insolvencia al tiempo de contratar?”, Revista de Derecho (Valdivia), vol. 32, N° 2: pp. 101-121. Disponible en: <https://doi.org/10.4067/S0718-09502019000200101>.
- Hohnen, Pernille, Ulfstjerne, Michael y Sosnowski Krabbe, Mathias (2021): “Assessing creditworthiness in the age of big data: A comparative study of credit score systems in Denmark and the US”. Journal of Economic Anthropology, 5(1), 29-55. Disponible en: <https://doi.org/10.5617/jea.8315>.
- Husa, Jaakko (2021): “Comparative law, literature and imagination: Transplanting law into works of fiction”. Maastricht Journal of European and Comparative Law, 28(3), 371-389. Disponible en: <https://doi.org/10.1177/1023263X21995337>.
- La Tercera (2023, 24 de octubre). “Cómo la IA está democratizando el acceso a los créditos”. Diario La Tercera. Disponible en: <https://www.latercera.com/piensa-digital/noticia/como-la-ia-esta-democratizando-el-acceso-a-los-creditos/L6JZFEH4C5CGXHWCD56PDT3VAA/>
- López-Silva, Pablo y Madrid, Raúl (2021): “Sobre la conveniencia de incluir los neuroderechos en la Constitución o en la ley”. Revista chilena de derecho tecnología, vol.10, N° 1, pp.53-76.

- López-Silva, Pablo y Madrid, Raúl (2022): “Protegiendo la mente: Un análisis al concepto de lo mental en la ley de neuroderechos”, Revista de humanidades de Valparaíso, (20), 101-117, p. 107.
- Mak, Vanessa (2015): “What is Responsible Lending? The EU Consumer Mortgage Credit Directive in the UK and the Netherlands”. Journal of Consumer Policy, 38(3), 411-430. Disponible en: <https://doi.org/10.1007/s10603-015-9301-9>.
- Marín López, Manuel (2024): “Tratamiento automatizado de datos en el credit scoring: la STJUE de 7 de diciembre de 2023 y sus efectos en la Directiva de contratos de crédito al consumo”, Publicaciones Jurídicas. Centro de Estudios de Consumo, Universidad de Castilla-La Mancha. Disponible en: <http://centrodeestudiosdeconsumo.com>.
- Martínez Velencoso, Luz (2024): “Riesgos de la inteligencia artificial: la manipulación cognitiva en el ámbito de la contratación”, Revista Aranzadi de Derecho y Nuevas Tecnologías, N° 65, pp. 1-15.
- Palma Ortigosa, Adrián (2021): Régimen jurídico de la toma de decisiones automatizadas y el uso de sistemas de inteligencia artificial en el marco del derecho a la protección de datos personales. Tesis doctoral, Universidad de Valencia.
- Pulgar Ezquierro, Juana (2009): “El presupuesto objetivo de la prevención y tratamiento de las crisis económicas de los consumidores”, en Cuena, Matilde y Colino Mediavilla, José Luis (coordinadores), Endeudamiento del consumidor e insolvencia familiar. Cizur Menor, Thomson Reuters, pp. 63-101.
- RDMF (2024, 15 de marzo). FiDA y el nuevo sistema de intercambio de datos financieros”. Disponible en: <https://www.rdmf.es/2024/03/fida-nuevo-sistema-intercambio-datos-financieros/>.
- Rubio Gimeno, Gemma (2024): “Vulnerabilidad y digitalización en la contratación de consumo: La perspectiva española”. EJPLT, 1(1), pp. 59 -78.
- Sánchez, María Fernanda (2024): “El impacto de la inteligencia artificial generativa en los derechos humanos”. Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo, Santa Fe, vol. 11, n. 1, e252, ene./jun. 2024.
- Universidad San Sebastián, Facultad de Economía y Gobierno y Equifax (2024): “46° Informe de Deuda Morosa: Tercer Trimestre 2024”. Disponible en: https://assets.equifax.com/marketing/chile/assets/informe_deuda_morosa_septiembre_2024.pdf.
- Vázquez Lépinette, Tomás (2024): “Digitalización y derecho del mercado financiero: entre la innovación y el riesgo sistémico”. Revista de Derecho Bancario y Bursátil, 172, pp. 11-32. Disponible en: <https://soluciones.aranzadilaley.es>.
- Veiga Copo, Abel (2021): “Consumidor Vulnerable”, Editorial Thomson Reuters.
- Walker, Nathalie y Fernández, Felipe (2021): “Política Nacional de Inteligencia Artificial y su proyección en materias de consumo”. Disponible en: <https://noticias.unab.cl/el-mercurio-legal-politica-nacional-de-inteligencia-artificial-y-su-proyeccion-en-materias-de-consumo/>.
- Walker, Nathalie y Rojas, Joaquín (2023): “Neuroderechos un intento de protección jurídica a las personas frente al uso de neurotecnologías”, Revista de derecho sanitario, o, v.23, N°1, p. 19. Disponible en: <https://www.revistas.usp.br/rdisan/article/view/194202/202701>.
- Zunzunegui, Fernando (2015): “Evaluación de la solvencia en la concesión de créditos hipotecarios”, Revista Teoría & Derecho, Revista de Pensamiento Jurídico, N° 16, pp. 141-160.
- Zúñiga, Alejandra; Villavicencio, Luis Miranda y Salas, Ricardo (2020): “¿Neuroderechos? Razones para no legislar”, Ciper académico, columna de opinión, Disponible en: <https://www.ciperchile.cl/2020/12/11/neuroderechos-razones-para-no-legislar/>.

Normas citadas

Boletín N° 16.821-19, que “Regula los sistemas de inteligencia artificial”.

Boletín 13828-19, “sobre protección de los neuroderechos y la integridad mental, y el desarrollo de la investigación y las neurotecnologías”.

Circular Interpretativa sobre protección a los consumidores frente al uso de sistemas de inteligencia artificial en las relaciones de consumo (2022), Servicio Nacional del Consumidor, Resolución Exenta N°33 del 18 de enero de 2022.

Decreto N° 53 (2023), del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, Reglamento de Análisis de Solvencia Económica e Información de los Consumidores.

Decretos Supremos N° 950 (1928) y N° 1.971 (1945) y N° 4.368 (1946), del Ministerio de Hacienda, que fija el boletín de informaciones comerciales.

Directiva (UE) 2023/2225, sobre los contratos de crédito al consumo en la Unión Europea.

Directiva (UE) 2023/2225, sobre los contratos de crédito al consumo en la Unión Europea Decreto con fuerza de ley N° 3 (1997), Ministerio de Hacienda, que fija la Ley General de Bancos.

Ley 21.430 (2022) sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia Ley N° 19.496 (1997) sobre protección de los derechos de los consumidores.

Ley N° 21.398 (2021) establece medidas para proteger a los consumidores.

Ley N° 20.575 (2012) que establece el principio de finalidad en el tratamiento de datos personales.

Ley N° 19.628 (1999) sobre protección de la vida privada.

Mensaje de S.E. el Presidente de la República por el que inicia un proyecto de ley de inteligencia artificial. Santiago, 7 de mayo de 2024. Mensaje N° 063-372.

Política Nacional de Inteligencia Artificial del año 2019, actualizada https://minciencia.gob.cl/uploads/filer_public/bc/38/bc389daf-4514-4306-867c-760ae7686e2c/documento_politica_ia_digital_.pdf

Reglamento (UE) 2024/1689, por el que establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial, de 13 de junio de 2024 Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

Jurisprudencia citada

Galaz con Banco Santander y otro (2022) Corte de Apelaciones de Santiago, de 9 de septiembre de 2022, Rol N° 394-2020.

Girardi con Emotiv Inc., Corte Suprema (2023), 9 de agosto de 2023, Rol N° 105.065-2023.

OQ y Land Hessen, con intervención de SCHUFA Holding AG (2012) Tribunal de Justicia de la Unión Europea, C – 634/2021.