La convergencia tecnológica debe atender a la implementación de servicios de valor agregado dirigidos a la satisfacción de las prerrogativas otorgadas a los interactores de la sociedad de la información de forma análoga al tratamiento brindado en el entorno tradicional. EL AUTOR.

PERTINENCIA DE LOS SISTEMAS EXPERTOS PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO

CAMILO ALFONSO ESCOBAR MORA[1]

El desarrollo de las TIC´s incorpora la necesidad de salvaguardar el derecho sustancial mediante una amalgama entre los mecanismos de seguridad tecnológicos (vr. g. Certificado digital de servidor seguro) y las medidas de

[1] Abogado de la Universidad del Rosario. Especialista en Derecho y Tecnologías de la Información, Universidad del Rosario. Especialista en Derecho de las Telecomunicaciones, Universidad del Rosario. Magíster en Derecho Comercial, Universidad Externado de Colombia. Candidato a Doctor, Universidad Externado de Colombia y Universidad de París I, Francia. Titulado del programa Colombian Business Law, Universidad de los Andes. Docente de la cátedra Software en la Especialización en Derecho y Tecnologías de la Información de la facultad de jurisprudencia de la Universidad del Rosario. Docente de la cátedra Derecho de las Comunicaciones en el programa de derecho de la Universidad Jorge Tadeo Lozano. Docente de la cátedra Comercio Electrónico en los postgrados de Derecho Fiscal y Derecho Comercial-Financiero en la Universidad de Caldas. Miembro experto de la Asociación Colombiana de Derecho Informático y de las Nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (ACODITIC). Director académico de las Jornadas de Actualidad para la Sociedad de la Información (JASI). Secretario General del Colegio de Abogados Comercialistas de la República de Colombia. Conferencista, consultor e investigador en Derecho y TIC´s. Gerente General-Fundador de JURÍDIA S.A.S. (gerencia@juridia.co / www.juridia.co).

protección jurídica (vr. g. Términos y condiciones de uso de un sitio Web). Por lo anterior, resulta determinante fomentar las bondades que alberga la última era de la computación proyectada en la inteligencia artificial (I.A) – ciencia informática caracterizada por la generación de patrones comportamentales fundados en el procesamiento de datos, plataformas que se reflejan con mayor énfasis en la domótica, la nanotecnología, la robótica, y los sistemas expertos- debido a que cuenta con un modelo sistemático (superando manifestaciones cuestionables tales como *"verdad sabida, buena fe guardada*"), caracterizado por albergar modelos de interoperabilidad, interactividad y conectividad que soportan las múltiples variables que presenta la dinámica social en el contexto alfanumérico.

En el dispuesto escenario se han implementado los sistemas expertos (software cuya conceptualización obedece a la interacción entre un ingeniero de I.A. desarrollador del soporte y un consultor experto en la materia respectiva. Vr. g. Sistema experto de geoposicionamiento, GPS, estructurado entre un ingeniero de I.A. y un topógrafo) encargados de reconocer solicitudes y otorgar soluciones especializadas acorde a los datos que incorpore en su base. Dichos soportes lógicos deben interpretarse en armonía con la humanización de la tecnología (estableciendo que detrás de cada máquina o sistema de información siempre se encontrará una persona natural que desarrolle o gestione el programa, sujeta a un régimen específico), por tanto su vocación dependerá de la profundidad, la compatibilidad alfanumérica, y el esquema amigable (dirigido al público en general o frente a usuarios capacitados en el área respectiva) brindado por sus creadores.

Reconocidas las facultades de los sistemas expertos, surge un primer planteamiento en el objeto de estudio ¿Es aplicable el derecho del consumo a todas las transacciones forjadas a través de mensajes de datos? Interrogante que dirige la cuestión al fenómeno multinacional que comportan las TIC´s, al punto de reconocer que la Internet es una red mundial de información. Asunto que si bien es atenuado mediante la consagración de aplicación de la legislación más favorable para el consumidor, las cláusulas de compatibilidad entre los instrumentos internacionales, y la equivalencia funcional, no erradica los problemas de jurisdicción y competencia causados por la gestión de diversas instituciones formales (vr. g. Superintendencia de Industria y Comercio), independientes (vr. g. Corporación de Asignación de Nombres y Números en Internet), y autorreguladoras (vr. g. Políticas de protección de la privacidad en LinkedIn) existentes en el comercio electrónico.

Precisamente, uno de los principales inconvenientes en materia consumerista es la determinación del sujeto activo del tratamiento especial, en términos colombianos ex-constitutionae, de la rama en análisis. No obstante la dinámica de los diversos mercados, las autoridades de control han encontrado barreras conceptuales frente al ejercicio de su función debido a la sutil brecha entre las transacciones basadas en la teoría general de los contratos y las fundadas en asimetrías de información que incorporan la dogmática de ésta especialidad, prevaleciendo en sus facultades la prerrogativa estatal de direccionamiento de la economía (encontrando que para el análisis económico del derecho es indistinto el

sujeto contractual en términos de circulación de activos, determinación de los parámetros de calidad e idoneidad de los bienes o servicios, y salvaguarda por la información suficiente, veraz, y oportuna en todo contexto).

Por tanto, similar a la estructura sistémica de la computación, el derecho debe fomentar la aplicación material de los núcleos esenciales de su ciencia, esto es los principios generales del derecho, que conlleven a un modelo de desarrollo con adecuados tratamientos ex-ante y ex-post, adaptables a todo escenario. En el trafico jurídico-económico de las TIC´s se conciben actores que consolidan nuevos paradigmas (Vr. g. PROSUMER. Productor y consumidor de contenidos, caso redes sociales como Facebook y comunidades virtuales como YOUTUBE) en donde los abogados deben encontrar silogismos suficientes en su giro ordinario, generando una segunda reflexión (aplicable en el particular al consumidor sin perjuicio de hacerse extensible a otras ramas) ¿Es adecuada la categorización dogmática del derecho del consumo frente a los diversos modelos que permiten las tecnologías?

Dicho rigor conduce a la necesidad de replantear los algoritmos jurídicos, en el que la variable de categorización del consumidor debe ampliarse y mutar a la de usuario de las TIC´s (involucrando en éste espectro a todos quienes empleen mensajes de datos en una interacción, bien sea entre personas naturales, jurídicas, o programas de computador) -vale aclarar que éste avance no reporta menoscabo alguno para los asuntos propios de los fenómenos físicos

internacionales, pues su campo de acción se limita a los deberes y derechos en ejercicio del empleo de mensajes de datos-.

En tal sentido, restará desarrollar un sistema experto que involucre los principios generales aplicables al derecho del consumo y los principios específicos contemplados por la ciencia jurídica para la sociedad de la información (vr. Equivalencia funcional, Neutralidad tecnológica y de la red, Autodeterminación) frente a todo usuario de las TIC´s; software que en virtud de la convergencia tecnológica podrá proveerse mediante los prestadores de servicios en línea como un valor agregado a su gestión. Conllevando a una última observación ¿Es cierto que el problema en el desarrollo del comercio electrónico en Colombia es la falta de aplicación de la ley 527 de 1999 o contrario censu su confianza e inclusión se logra erradicando la brecha digital y fomentando las bondades de las TIC´s?

DERECHOS DE AUTOR RESERVADOS, ENERO 8 DE 2010