

The
NEON
Project

PEOPLE • PROCESSES • PRODUCTS

Interfaces Conversacionales

Cuestiones Legales



Table of Contents

TL;DR	2
Descripción	2
Preguntas	3
Usuarios	3
Mi chatbot	12
Contenido	15
Herramientas	20
GDPR	26



TL;DR

Las interfaces conversacionales están aquí para quedarse. Aunque ya se hablaba de ellas en los años 60 ha sido en los últimos años cuando han empezado a pegar fuerte.

Desde que Facebook abrió la API de messenger en Mayo de 2016, millones de desarrolladores se han lanzado a crear sus propios chatbots y se ha creado una comunidad de desarrolladores, que han empezado a desarrollar buenas prácticas, metodologías, herramientas...

En 2017 creamos la comunidad Chatbots en Español. Hoy somos más de 1000 personas de países de habla hispana compartiendo ideas y respondiendo preguntas sobre el diseño y



desarrollo de chatbots no sólo en Messenger, sino en otras plataformas. Hemos hecho evaluaciones de herramientas, compartido analíticas de uso, anunciado lanzamientos... es una comunidad viva, que late por las personas que la forman.

En 2018, con la llegada de Alexa y Google Assistant en español, ha llegado también el momento de hablar de buenas prácticas en interfaces conversacionales que usan la voz en lugar del texto. Tanta importancia le damos a la voz que hemos creado un podcast, Chatbots en Español, para que nos escuchéis.

Creemos que la revolución conversacional se trata de acercar la tecnología a las personas y diluir las interfaces.

Gracias a la comunidad Chatbots en Español



hemos podido entender mejor los problemas a los que se enfrentan los desarrolladores de chatbots y asistentes por voz. Identificar estas necesidades nos ha movido a compartir nuestro canvas conversacional, nuestra plantilla de user personas enfocada en conversaciones...

Había un hueco: Muchas personas nos preguntaban por las implicaciones legales de las interfaces conversacionales, y aunque teníamos las preguntas, desconocíamos las respuestas. Gracias a nuestros amigos de NoLegalTech hemos despejado las incógnitas y queremos compartir con vosotros lo que hemos aprendido.





Preguntas

Usuarios

Un buen diseño conversacional parte de las necesidades de los usuarios. ¿Quiénes son? ¿Qué problemas queremos ayudarles a resolver con nuestra interfaz conversacional? ¿Cuál es la mejor manera de llegar a ellos y de comunicarnos con ellos? ¿Cómo hablan? Una vez tenemos esto claro, es importante atender a algunas cuestiones legales.

- 1. Quiero crear un chatbot para niños pero no tengo claro si podría estar buscándome problemas... ¿Puedo hablar con usuarios menores de edad?**



Sí, puedes hablar con ellos pero no es tan sencillo si quieres recoger o tratar sus datos. Si necesitas recoger datos personales, mejor limitar el acceso a mayores de 14.

La ley dice:

RGPD.- Artículo 8.1.(...) en relación con la oferta directa a niños de servicios de la sociedad de la información, el tratamiento de los datos personales de un niño se considerará lícito cuando tenga como mínimo 16 años. Si el niño es menor de 16 años, tal tratamiento únicamente se considerará lícito si el consentimiento lo dio o autorizó el titular de la patria potestad o tutela sobre el niño, y solo en la medida en que se dio o autorizó. Los Estados miembros podrán establecer por



ley una edad inferior a tales fines, siempre que esta no sea inferior a 13 años.

2. Me pregunto de qué hablan mis usuarios y dónde se quedan atascados ¿Puedo leer los las conversaciones de mis usuarios con mi chatbot o asistente por voz?

Sí, siempre que adviertas de que no son conversaciones confidenciales entre el software y ellos. Que se pueden tratar, almacenar para el funcionamiento del servicio, guardar el histórico, etc

3. A veces veo una conversación interesante y me ayudaría poder hablar



personalmente con los usuarios ¿Es legal buscarles y contactarles en redes sociales?

Los términos y condiciones de cada red social establecen las opciones que sus usuarios pueden configurar sobre quién puede o no seguir/conocer su actividad en dicha red social e incluso la posibilidad de que terceras aplicaciones realicen determinadas acciones en el perfil de un usuario o en su nombre. Mientras el usuario de su consentimiento y se respeten los términos y condiciones de la red social no existe problema.

Por otro lado, durante el registro del usuario del chatbot debería advertirse de que la información que proporciona podrá ser usada para buscarlo en redes sociales o



informarle, por ejemplo, de que es posible que le empecemos a seguir o nos comuniquemos por esas redes con él. Habría que asegurar la posibilidad de que el usuario revoque esa acción, ya que los datos que te da son para acceso o registro al chatbot o asistente por voz y no para este fin concreto de buscarlo en redes.

Interesante la cuestión de que, independientemente del permiso que te haya otorgado en el registro para el servicio, el usuario siempre podrá realizar los ajustes de privacidad en cada red social o las opciones de bloqueo que considere, lo cual dejaría sin efecto ese consentimiento previo.

Si se tratara de servicios intermedios, habría que advertir de la posibilidad de que esa información se utilice de una forma



determinada en los perfiles específicos de empresas, si la interacción con el chatbot distingue funcionalidades para particular o empresa, y por ejemplo queremos enviar mensajes en su nombre en alguna red social o algo así.

Twitter	<p>Puedes contactarles.</p> <p>El usuario tiene la posibilidad de configurar su cuenta para que no se le encuentre por su correo, o la cuenta en modo privado, o bloquear a un determinado usuario.</p> <p>Si no la tiene en modo privado puedes contactarle porque la cuenta es pública. Recuerda que debes advertirle en las condiciones legales del chatbot y además se darle la posibilidad de revocar ese consentimiento.</p>
Facebook	<p>Puedes contactarles.</p> <p>El usuario tiene la posibilidad de controlar las solicitudes de amistad, por lo que igualmente siempre que se le haya advertido</p>



	<p>en las condiciones legales y se le ofrezca la revocación del permiso podrías contactarle.</p>
Instagram	<p>Puedes contactarle.</p> <p>El usuario tiene posibilidad de tener la cuenta cerrada, o incluso de denunciar a otro usuario. En este caso habría que acreditar que el servicio de chatbot tendría permiso para (per)seguir al usuario con el fin de evitar problemas con Instagram. Igual que los anteriores: advertencia previa y posibilidad de revocación.</p>
Telegram	<p>En Telegram, que permite la creación de bots en su plataforma, dependería de la interacción que tenga con los usuarios, aunque Telegram no tiene la consideración de red social.</p>

RESUMEN:

Como regla general habrá de conseguirse el consentimiento explícito del usuario para esta acción y darle la opción de revocar, con independencia de las particularidades de cada red social.



4. Si alguien le dice a mi chatbot o asistente de voz que va a cometer un delito o a suicidarse... ¿Soy responsable de alguna forma? ¿Cómo debo actuar?

Depende de la veracidad que le otorgues. Siempre que tengas conocimiento de la comisión de un delito por razón de profesión u oficio tienes obligación de advertir a las autoridades. Y frente a una situación delicada donde esté en peligro la integridad de una persona, no avisar a las autoridades podría ser un delito de omisión del deber de socorro. Pero sobre el hecho mismo no tendrías ninguna responsabilidad, salvo que participes en él o lo encubras.

La ley dice: *Artículo 195 del Código Penal*



1. El que no socorriere a una persona que se halle desamparada y en peligro manifiesto y grave, cuando pudiere hacerlo sin riesgo propio ni de terceros, será castigado con la pena de multa de tres a doce meses.

Para curarte en salud, puedes crear reglas para identificar expresiones sensibles, hacer que tu asistente recomiende al usuario contactar con organizaciones de soporte (teléfono de la esperanza o similares) o activar un protocolo de emergencia.



5. Algunos usuarios le hacen bullying a mi chatbot. ¿Puedo bloquearles? ¿Tengo “derecho de admisión”?

Sí, ya que con toda probabilidad supondría una violación de las condiciones de uso del chatbot el uso de lenguaje soez, violentos, malvados e infernales ¿Tengo “derecho de admisión”? Sí, y de expulsión también por incumplimiento de las condiciones. Habrá que aclarar además que se reserva el derecho a la denegación de la prestación del servicio, igual que hace Whatsapp cuando no te da acceso a su API.

En casos extremos puedes recibir imágenes explícitas. Recuerda que eso no se considera Bullying sino acoso, y es denunciabile.



Mi chatbot

6. ¿Puedo hacerme pasar por una persona?

No. La LSSI te obliga a dar una información clara y veraz, al igual que la legislación de consumidores. El artículo 5 de la LCGC dice que se consideran abusivas las cláusulas que no sean claras, transparentes y concisas, por tanto cuando estableces los términos y condiciones de un chatbot la gente debe saber que está interactuando con un software. La persona debe saber que habla con un robot a efectos de establecer las responsabilidades que puedan surgir.

Aunque en algunas plataformas, como Messenger, es fácil identificar mensajes automatizados, recuerda incluir las expresiones tipo “¿Eres un humano?” en el



NLP de tu chatbot o asistente virtual y da una respuesta veraz a los usuarios que hagan esta pregunta.

7. ¿Puedo usar una foto de stock de una persona real como foto de perfil?

Sí, siempre que la licencia de uso de esa imagen te lo permita. Por ejemplo, en Unsplash y otras plataformas de imágenes de stock, algunas fotografías a disposición del público obligan a citar al autor de la imagen, en otras se indica que no es indispensable para el uso. Si se trata de fotos de menores, recomendamos no utilizarlas salvo que tengas un conocimiento fehaciente de que la imagen se ha obtenido con el consentimiento del adulto que corresponda, padres o tutores. Como precaución lee siempre las



condiciones del banco de imágenes o stock donde se obtenga la imagen.

Frente a los usuarios no hay problema por usar una foto de una persona real, porque se advierte en los términos de uso que están tratando con una máquina.

8. ¿Y la foto de una persona famosa o un personaje histórico?

Lo mismo, siempre que puedas asegurar el derecho de uso. Formas de hacerlo: solicitar la cesión de los derechos de reproducción directamente del titular de la imagen, comprobar los términos y condiciones del lugar donde se obtiene....

9. ¿Estoy obligado a ofrecer contacto con un humano en mi chatbot?



No. Tu chatbot o asistente de voz no es más que un software a disposición de usuarios y consumidores, y cuando su capacidad de ofrecer información o solucionar problemas llegue al límite, es una buena práctica redirigir a los usuarios a una persona humana pero no existe obligación legal al respecto.

Contenido

10. ¿Qué responsabilidad legal tengo sobre los consejos que da mi interfaz conversacional?



Toda. La misma que tendrías cuando un empleado tuyo da información errónea, y los usuarios toman decisiones en base a esa información errónea, con las consecuencias que tiene. Si un usuario compra una lavadora pensando que no destiñe la ropa de color, porque el chatbot le ha dicho que metas blanco y color a lo loco y se le estropea toda la ropa, la responsabilidad es tuya. Y así, multiplicado por todos los usuarios que tengas. De ahí que la persona deba saber que está hablando con una máquina, para pedirle responsabilidades a quien esté detrás. Al usuario lo protege la legislación de consumidores y usuarios, al chatbot los términos y condiciones que tengas (y en el peor de los casos, el seguro de responsabilidad civil de la empresa que esté detrás).



11. ¿Puedo usar contenido de terceros, como artículos de un blog que no es mío, para darle contenido a mi chatbot?

Hay mucha información en internet pero Internet no es un punto de acceso a esa información a efectos de propiedad intelectual. Otra cosa es que el chatbot en su tiempo libre lea un montón y sea capaz de aprender de esa información, o redirija al blog. Un chatbot que rastrea la información en internet, la copia y se apropia de ella como suya haciendo scrapping y plagiando es un chatbot delincuente.

12. ¿Tengo que informar de mis fuentes en la conversación?



Hablamos aquí del derecho de cita. Si las conclusiones a las que llegas son resultado de una investigación en Harvard, lo lógico es que lo indiques. Como la bibliografía de un libro.

A nivel práctico, es aconsejable que uses fuentes fiables y con autoridad. Por ejemplo, si vas a hacer un chatbot de salud es mejor que tu fuente sea la Organización Mundial de la Salud que usar el Twitter de tu primo que hace medicina alternativa.

13. ¿Sería legal hacer un asistente virtual picantón?

Siempre que sus condiciones de uso se adapten a la normativa vigente, como limitar el acceso de menores de edad y advertir del contenido picantón.



Legalmente no hay normativa expresa respecto al contenido para adultos, habría que aplicar la normativa general para cualquier tipo de emisión por Internet y especialmente la que protege a los menores.

Independientemente del registro de usuarios, lo fundamental sería advertir de que el contenido es para mayores de 18 y habilitar en la medida de lo posible un control parental, si lo que se ofrece es material audiovisual, limitando una emisión en abierto. Siendo servicios de pago, habría que atender a otras cuestiones como la línea editorial, publicidad o comunicaciones comerciales, verificación en el registro de usuarios...



La ley dice:

Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual.- Artículo 7.2 sobre el contenido audiovisual para menores.

“Está prohibida la emisión en abierto de contenidos audiovisuales que puedan perjudicar seriamente el desarrollo físico, mental o moral de los menores, y en particular, programas que incluyan escenas de pornografía o violencia gratuita. El acceso condicional debe posibilitar el control parental.”



Herramientas

14. ¿Qué implicaciones legales tiene el uso de herramientas de terceros para crear o analizar interfaces conversacionales?

Principalmente la cesión de datos o de información relacionada con los usuarios de los chatbots y asistentes por voz. Como en cualquier otro software, las encontrarás en su licencias de uso o en las condiciones del servicio.

Hay que ser cuidadoso con las herramientas que se utilizan, ya que los datos personales no son sólo los nombres.

En DialogFlow, por ejemplo, si lo usas para crear tu propio Chatbot personal debes aceptar las condiciones de uso de Google



APIS y de Firebase, y a nivel profesional del Google Cloud Platform License Agreement.

En Drive, si es donde almacenas los datos de la conversación para su análisis, debes aceptar la política de condiciones de uso de Google, donde aparece una cláusula que hace extensible la cesión de los datos que se recaben en Drive al resto de empresas del grupo Google, al igual que Youtube o Gmail.

15. En caso de que lo haga... ¿Los datos son suyos o míos?

Los datos son de los usuarios que nos los facilitan, y en segunda instancia de las empresas que los reciben (de ellos o de otra empresa debidamente autorizada por el usuario).



Los datos son de la aplicación conversacional, porque es quien los obtiene, pero con toda probabilidad habrá una cesión automática para que terceros los traten o analicen de alguna forma como Google a través de herramientas como DialogFlow, Gmail, Drive, etc.

16. ¿Hay algún sello de verificación de la calidad de las herramientas, o algunas que se ajusten más a los requisitos legales?

Actualmente no hay ningún sello que certifique que la herramienta se ajusta a todos los requisitos legales, aunque es muy probable que las empresas certificadoras ofrezcan este servicio en un futuro próximo.



Respecto del cumplimiento de la privacidad, existe el [EURO PRISE o European Privacy Seal](#), que certifica que la herramienta cumple con la normativa europea de privacidad.

Para los demás aspectos, siempre podrás solicitar una auditoría legal de expertos que verifiquen (aunque sin sello) que la herramienta se ajusta a la legalidad.

17. Si una plataforma cierra y yo dejo de dar servicio en mi chatbot ¿Podría meterme en problemas?

No. Tanto si la plataforma es la titular del chatbot como si da servicio para que este funcione, como en los términos y condiciones seguramente habrás advertido de que a partir de determinado momento vas



a dejar de darle mantenimiento, o que no te haces responsable de fallos de funcionamiento que no dependan directamente de ti, o cualquier otra cláusula de limitación de responsabilidad, no te meterías en problemas.

Ahora bien, como no tengas limitación de responsabilidad y por el cese de servicio se causen daños y perjuicios (porque no los hayas avisado, porque el fallo haya sido crítico, porque no han tenido tiempo de solventarlo..) es posible que te los reclamen.



GDPR

18. Alguna de las herramientas para crear chatbots y asistentes por voz que uso tienen sus servidores en EEUU. ¿Es compatible con la GDPR?

Sí, siempre que esa empresa respete el Privacy Shield y esté incluida en la lista de empresas que el gobierno estadounidense reconoce que cumple la normativa europea. Puedes encontrarlas en <https://www.privacyshield.gov/list>.

19. ¿Puedo exportar mis conversaciones a formatos como Excel en mi ordenador o subirlos a Google spreadsheet para analizarlos?



Por supuesto, siempre que los usuarios estén informados de lo que haces con ellos. Lo ideal sería que además añadas además enlaces a la política de privacidad de Google, para que los usuarios tengan toda la información.

20. La GDPR me lo pone muy difícil para recoger datos personales... ¿Cuál es la mejor manera de implementar esta ley en la conversación de mi interfaz conversacional?

Parece complicado pero no lo es tanto, solo debes seguir el camino de baldosas amarillas, Dorothy:



- * Información de primera capa (la versión simple de la política de privacidad: responsable, finalidad, legitimación, destinatarios, derechos, y acceso)**
- * Política de privacidad de la app, plataforma o sistema: explicar de manera clara qué datos se recogen, para qué y cómo se usan. Por ejemplo, si lo que quieres es mejorar el reconocimiento de lenguaje natural tiene sentido que adviertas a los usuarios de que se guardan las conversaciones y se usarán para fines de investigación en este sentido.**
- * Texto del documento donde se recoge el consentimiento del usuario.**
- * Como se almacena la información y la accesibilidad de los usuarios a los datos en caso de que lo requieran**



Si te ves superado por las circunstancias acude a un profesional de la privacidad.

21. Un usuario me ha pedido una copia de sus datos personales. ¿Puedo hacerlo desde el chatbot, o tengo que hacerlo al modo tradicional?

Puedes usar el chatbot como herramienta para facilitar esos datos, por ejemplo con un hiperenlace donde pueda descargarlo en formato legible por las máquinas, como csv.

Si el proceso es automático, donde puedas verificar que tienes los datos de esa persona y que efectivamente puedes y debes entregarlos, maravilloso, y si no, pues los preparas al modo tradicional y a través del hiperenlace los descargue. Recuerda que el



plazo para cumplimentar esta petición del usuario son como máximo 30 días.



APÉNDICE

Los consejos legales que te regalamos están basados en las leyes españolas y en la experiencia de NoLegalTech. Te recomendamos que acudas a ellos o a tu abogado de cabecera si tienes dudas.

<http://nolegaltech.com>

Si eres de las personas que disfrutan leyendo leyes, puedes revisar los siguientes textos legales:

- **GDPR Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento UE 2016/679 de 27 de abril)**
- **Código Penal Ley Orgánica del Código Penal (Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre)**



- **LSSI Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico (Ley 34/2002, de 11 de julio)**
- **LGCU Ley General de Consumidores y Usuarios (RD Leg 1/2007, de 16 de noviembre, donde se encuentra el texto refundido de esta ley)**
- **LGCA Ley General de Comunicación Audiovisual (Ley 7/2010, de 31 de marzo)**

¿Buscas ayuda para crear un chatbot o un asistente por voz? ¿Tienes un proyecto en marcha y te gustaría mejorar su usabilidad? ¿Quieres formar a tu equipo en el diseño y desarrollo de estas nuevas interfaces?

En The Neon Project podemos ayudarte.

<http://theneonproject.org>