



Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), septiembre-octubre 2026,
Volumen 10, Número 5.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v10i5

RESPONSABILIDAD LEGAL DE LAS AEROLÍNEAS FRENTE AL MANEJO DE LA INFORMACIÓN CON IA EN COLOMBIA

**LEGAL LIABILITY OF AIRLINES REGARDING THE
HANDLING OF INFORMATION VIA AI IN COLOMBIA**

Natalia Valderrama Trujillo

Corporación Universitaria de Ciencia y Desarrollo, Colombia

Luz Adriana Arévalo Soler

Corporación Universitaria de Ciencia y Desarrollo, Colombia

Leonardo Enrique Carvajalino Rodriguez

Corporación Universitaria de Ciencia y Desarrollo, Colombia

Responsabilidad Legal de las Aerolíneas Frente al Manejo de la Información con IA en Colombia

Natalia Valderrama Trujillo¹

n.valderramatrujillo@uniciencia.edu.co
<https://orcid.org/0009-0008-7017-7182>.

Administradora en Salud Ocupacional
Especialista en Gestión Ambiental
Derecho del Trabajo y Seguridad Social
miembro del semillero de investigación
Semillero Vexillum Iuris Ratio adscrito a la
Corporación Universitaria de Ciencia y
Desarrollo UNICIENCIA, Colombia

Luz Adriana Arévalo Soler

la.arevalosoler@uniciencia.edu.co
<https://orcid.org/0009-0009-1519-9378>.

Estudiante de último semestre de derecho
Miembro del Semillero de Investigación
Semillero Vexillum Iuris Ratio adscrito a la
Corporación Universitaria de Ciencia y
Desarrollo UNICIENCIA, Colombia

Leonardo Enrique Carvajalino Rodriguez

l.carvajalino@uniciencia.edu.co
<https://orcid.org/0000-0001-9235-6642>.

Abogado, Magister en Derecho con énfasis en
Responsabilidad Civil y del Estado
Investigador del Semillero Vexillum Iuris Ratio
adscrito a la Corporación Universitaria de
Ciencia y Desarrollo UNICIENCIA, Colombia

RESUMEN

La incorporación frente al uso de la inteligencia artificial (IA) en la prestación de servicios a nivel corporativo y en especial a través de los mecanismos de transporte aéreo ha llevado a que los mecanismos de interacción entre las aerolíneas y los consumidores, especialmente mediante el uso de Chatbots, procesos de automatización; para suministrar información. Esta transformación plantea nuevos desafíos jurídicos cuando la información proporcionada por estos sistemas resulta incorrecta y genera perjuicios al pasajero como destinatario final. El presente trabajo analiza la responsabilidad legal de las aerolíneas frente al manejo de información mediante inteligencia artificial en Colombia, tomando como precedente a nivel judicial el caso *Moffatt v. Air Canada*, en el cual un Chatbots suministró información errónea a un consumidor y se discutió la responsabilidad de la aerolínea por dicha información. La investigación se desarrolla mediante un enfoque cualitativo, jurídico-doctrinal y documental, complementado con un análisis comparado entre el caso canadiense y el ordenamiento jurídico colombiano. 1. Se examinan las disposiciones sobre protección al consumidor, protección de datos personales, responsabilidad civil y regulación del transporte aéreo, 2. Así como los recientes lineamientos relacionados con el uso de sistemas de inteligencia artificial. 3. Los resultados permiten establecer que, aunque Colombia no cuenta con un régimen integral y específico sobre la responsabilidad de las aerolíneas por información generada mediante IA, el marco jurídico existente permite analizar la responsabilidad empresarial a partir del deber de suministrar información clara, veraz, suficiente, verificable e idónea. Finalmente, se identifican criterios relacionados con la supervisión, transparencia, gestión del riesgo, confianza legítima, daño, nexos causal e imputación, como elementos relevantes para determinar la responsabilidad de las aerolíneas frente al uso de estas tecnologías.

Palabras clave: inteligencia artificial, responsabilidad jurídica, inteligencia artificial generativa, chatbots, protección al consumidor

¹ Autor principal
correspondencia n.valderramatrujillo@uniciencia.edu.co.

Legal Liability of Airlines Regarding the Handling of Information via AI in Colombia

ABSTRACT

The incorporation of artificial intelligence (AI) into air transportation services has transformed the way airlines interact with consumers, particularly through the use of Chatbots and automated systems to provide information and assist passengers. However, the use of these technologies raises new legal challenges when the information provided by an AI system is inaccurate and causes harm to consumers. This research analyzes the legal liability of airlines regarding the management and provision of information through artificial intelligence in Colombia, taking the *Moffatt v. Air Canada* case as a comparative reference. In that case, an airline Chatbots provided inaccurate information to a passenger, raising questions concerning the airline's responsibility for information generated and communicated through its technological systems. The research adopts a qualitative, legal-doctrinal, and documentary approach, complemented by comparative legal analysis. The study examines the Colombian legal framework concerning consumer protection, personal data protection, civil liability, air transportation, and the emerging regulation and public policy related to artificial intelligence. The findings indicate that, although Colombia does not yet have a comprehensive and specific legal framework governing airline liability for information generated by artificial intelligence, existing legal provisions provide mechanisms for assessing such liability. In particular, the duty to provide clear, truthful, sufficient, verifiable, comprehensible, accurate, and appropriate information constitutes a fundamental basis for protecting consumers. Finally, the research identifies transparency, human and technological supervision, risk management, consumer reliance, damage, causation, and legal attribution as relevant criteria for determining airline liability when artificial intelligence is used to provide information to passengers.

Keywords: artificial intelligence, legal liability, airline liability, generative artificial intelligence, chatbots, consumer protection

Artículo recibido 20 agosto 2026

Aceptado para publicación: 20 setiembre 2026



INTRODUCCIÓN

La inteligencia artificial (IA) se ha consolidado como uno de los mecanismos que surgen dentro de las diferentes tecnologías con mayor capacidad de transformación de las relaciones sociales, económicas y jurídicas contemporáneas. Su incorporación progresiva en las prácticas empresariales ha permitido automatizar procesos, analizar grandes volúmenes de información, optimizar la prestación de servicios y establecer nuevos canales de interacción entre proveedores, comercializadores, vendedores de cara a los consumidores.

Dentro de estas transformaciones se encuentra el uso de sistemas automatizados, Chatbots y herramientas de inteligencia artificial generativa, mediante los cuales las empresas pueden atender consultas, suministrar información y orientar a los usuarios sin la intervención permanente de una persona, para hacer su trabajo más expedito. El sector del transporte aéreo no ha sido ajeno a esta transformación tecnológica.

Las aerolíneas utilizan cada vez más herramientas digitales para facilitar procesos relacionados con reservas, tarifas, equipaje, cambios y cancelaciones de vuelos, reembolsos, atención de reclamaciones y orientación general a los pasajeros. Si bien estas herramientas pueden generar beneficios relacionados con la rapidez, disponibilidad y eficiencia en la prestación del servicio, también pueden producir nuevos riesgos jurídicos cuando la información proporcionada por un sistema automatizado es incorrecta, incompleta, contradictoria o no corresponde con las condiciones reales del servicio ofrecido.

Esta situación conduce a la existencia de un problema jurídico que demarca al área del derecho del consumidor: ¿Quién debe asumir las consecuencias cuando un pasajero confía razonablemente en una información suministrada por un Chatbots implementado por una aerolínea y, como consecuencia de dicha información, sufre un perjuicio?

El interrogante adquiere mayor importancia cuando la empresa pretende atribuir el error exclusivamente al funcionamiento de la herramienta tecnológica, desconociendo que el sistema constituye un canal oficial mediante el cual se establece una comunicación directa con el consumidor.

Un referente internacional de especial importancia para esta investigación es el (caso *Moffatt vs. Air Canada*), originado cuando un pasajero consultó al Chatbots de la aerolínea sobre las condiciones



aplicables a una tarifa relacionada con el fallecimiento de un familiar. El sistema proporcionó información incorrecta y el consumidor actuó basándose en dicha respuesta.

El caso permitió plantear una hipótesis, en cuanto a la posibilidad de que una empresa se desligue de la información suministrada por una herramienta tecnológica que forma parte de sus propios canales de atención. Por esta razón, el caso constituye precedente para analizar la relación entre inteligencia artificial, deber de información, confianza del consumidor y responsabilidad empresarial.

La problemática adquiere una dimensión particular en Colombia, debido a que el ordenamiento jurídico no cuenta con un régimen legal que regle los criterios del uso de la inteligencia artificial, lo cual conduce que ante la existencia de ello no se tenga de manera detallada las consecuencias jurídicas derivadas de los errores cometidos por sistemas de inteligencia artificial utilizados por las aerolíneas, sin embargo, esta ausencia de regulación específica no significa que las actuaciones realizadas mediante herramientas tecnológicas se encuentren al margen del derecho. Por el contrario, diferentes disposiciones pueden ser articuladas para analizar la responsabilidad de las empresas frente a los consumidores.

En este sentido, adquiere especial relevancia la (Ley 1480, 2011), mediante el cual se reglamenta el Estatuto de Protección al Consumidor, particularmente en relación con el derecho del consumidor a recibir información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. Esta regulación permite establecer un vínculo jurídico entre la información proporcionada por una empresa y las consecuencias que puedan derivarse cuando dicha información resulta inadecuada o insuficiente. En consecuencia, el hecho de que la información sea suministrada mediante un Chatbots o un sistema automatizado no elimina, por sí mismo, el deber que tiene el proveedor frente al consumidor.

De igual manera, el uso de sistemas de inteligencia artificial involucra el tratamiento de datos personales de cualquier grupo de personas, verbigracia los pasajeros, lo que hace necesario considerar el régimen establecido por la (Ley 1581, 2012) y los desarrollos recientes de la (Superintendencia de Industria y Comercio, Circular Externa 002 de 2024), relacionada con el tratamiento de datos personales relacionados con algunas recomendaciones frente al almacenamiento de información de los titulares en sistemas de inteligencia artificial.

Estos instrumentos introducen elementos relacionados con la gestión de riesgos, seguridad y calidad de los datos, aspectos que adquieren especial importancia cuando las aerolíneas emplean sistemas automatizados para interactuar con sus usuarios.

Asimismo, el desarrollo de la política pública colombiana en materia de inteligencia artificial, especialmente a partir del Consejo Nacional de Política Económica y Social en adelante CONPES (CONPES 4144, 2025), a través del cual se evidencia la necesidad de promover el desarrollo y utilización de estas tecnologías bajo criterios de responsabilidad, gestión del riesgo y protección de los derechos de las personas.

Este contexto permite advertir que la discusión sobre inteligencia artificial no debe limitarse a sus ventajas tecnológicas, sino que debe incorporar las consecuencias jurídicas derivadas de su implementación en actividades que afectan directamente a los consumidores.

Es así como la presente investigación busca determinar cómo pueden aplicarse las normas jurídicas colombianas a los daños derivados de información suministrada mediante inteligencia artificial por las aerolíneas y cuáles son los límites del marco jurídico vigente frente a estos nuevos riesgos tecnológicos. Para ello, se toma como punto de partida el caso (Moffatt vs. Air Canada) y se realiza un análisis de las normas colombianas relacionadas con protección al consumidor, responsabilidad civil, protección de datos personales y transporte aéreo.

La investigación parte de la premisa de que la utilización de inteligencia artificial no puede convertirse en un mecanismo para trasladar al consumidor los riesgos derivados de una tecnología implementada y controlada por la empresa. Por el contrario, cuando una aerolínea incorpora un Chatbots como canal oficial de comunicación, resulta necesario analizar su deber de garantizar que la información suministrada sea adecuada, confiable y verificable, así como establecer mecanismos de supervisión y prevención frente a posibles errores.

En consecuencia, el estudio aborda la responsabilidad jurídica desde una perspectiva integral, considerando elementos como la información suministrada, la confianza razonable del consumidor, la existencia de un daño, el nexo causal, la previsibilidad del riesgo, el nivel de control de la aerolínea sobre el sistema y la posibilidad de imputar jurídicamente el resultado a la empresa.

Estos elementos permiten superar una aproximación exclusivamente tecnológica y ubicar el problema dentro de las categorías tradicionales del derecho de la responsabilidad, adaptadas a los desafíos derivados de la inteligencia artificial. El hilo conductor identificado para la investigación parte precisamente de la relación entre información generada por IA, deber de información, daño, nexo causal e imputación a la aerolínea.

Finalmente, el trabajo pretende contribuir a la discusión jurídica sobre el uso responsable de la inteligencia artificial en el sector aéreo colombiano, identificando los vacíos y posibilidades del marco jurídico vigente y proponiendo criterios orientados a fortalecer la transparencia algorítmica, la supervisión, la gestión del riesgo, la protección del consumidor y la responsabilidad empresarial. De esta manera, el caso (Moffatt vs. Air Canada) se utiliza no solamente como antecedente extranjero, sino como punto de partida para formular una reflexión sobre cómo debería responder el ordenamiento jurídico colombiano ante situaciones similares y cómo garantizar que la innovación tecnológica en el transporte aéreo sea compatible con la protección efectiva de los derechos.

METODOLOGÍA

La presente investigación se desarrolla bajo un enfoque cualitativo, debido a que busca analizar e interpretar las implicaciones jurídicas derivadas del uso de sistemas de inteligencia artificial en la prestación de servicios por parte de las aerolíneas, particularmente frente a la información suministrada a los consumidores.

El estudio no pretende establecer resultados estadísticos, sino comprender, desde una perspectiva jurídica, cómo las normas existentes pueden ser aplicadas ante situaciones en las que una herramienta de inteligencia artificial proporciona información incorrecta y genera consecuencias para el pasajero.

El tipo de investigación es jurídico-doctrinal y documental, puesto que se fundamenta en el análisis de normas jurídicas, jurisprudencia, decisiones judiciales, documentos oficiales, doctrina y literatura académica relacionada con inteligencia artificial, responsabilidad jurídica, protección al consumidor, protección de datos personales y transporte aéreo. Este enfoque permite identificar las disposiciones actualmente aplicables en Colombia y determinar su alcance frente a los nuevos riesgos derivados de la utilización de herramientas automatizadas.

Como punto de partida se analiza el caso (Moffatt vs. Air Canada), utilizado como referente a nivel internacional para identificar los principales problemas jurídicos que pueden surgir cuando una aerolínea emplea un Chatbots, como canal de comunicación con sus pasajeros y este proporciona información incorrecta. El análisis del caso permite identificar elementos como el deber de información, la confianza del consumidor, el daño, el nexo causal y la posibilidad de atribuir responsabilidad a la empresa por la información suministrada mediante su propio sistema tecnológico.

Posteriormente, se realiza un análisis jurídico del ordenamiento colombiano, tomando como referencia principalmente las normas relacionadas con la protección de los consumidores, la responsabilidad civil, la protección de datos personales y la regulación aplicable al transporte aéreo. Dentro de este análisis se consideran especialmente la (Ley 1480, 2011), (Ley 1581, 2012), la regulación relacionada con el transporte aéreo, la (Superintendencia de Industria y Comercio Circular Externa 002, 2024).

Con el propósito de determinar cómo estas disposiciones pueden articularse frente al uso de inteligencia artificial por parte de las aerolíneas. La investigación parte de que la utilización de un sistema automatizado no elimina el deber jurídico de la empresa de proporcionar información adecuada al consumidor.

La investigación emplea igualmente un método analítico-sintético, mediante el cual se descomponen los principales elementos jurídicos involucrados en la problemática inteligencia artificial, información al consumidor, responsabilidad, protección de datos, transparencia y transporte aéreo para posteriormente integrarlos y establecer una interpretación conjunta del problema. Este método resulta pertinente debido a que la responsabilidad frente al uso de IA no se encuentra concentrada en una única disposición normativa, sino que requiere articular diferentes instituciones jurídicas.

De igual manera, se utiliza un método hermenéutico-jurídico, orientado a interpretar las normas y principios aplicables a la problemática investigada. A través de este método se busca determinar el alcance de las obligaciones de las aerolíneas frente a sus consumidores cuando emplean herramientas automatizadas, así como establecer si las normas existentes permiten atribuir responsabilidad cuando una información incorrecta suministrada por un sistema de IA ocasiona un perjuicio.

El estudio incorpora además un componente de derecho comparado, mediante la confrontación entre el caso (Moffatt v. Air Canadá) y el marco jurídico de Colombia.



Esta comparación no pretende trasladar directamente la decisión canadiense al ordenamiento nacional, sino utilizarla como referente para identificar problemas, criterios de responsabilidad y posibles respuestas jurídicas que permitan valorar la suficiencia del régimen colombiano.

Para el desarrollo de la investigación se establecieron como principales categorías de análisis: (i) uso de inteligencia artificial por las aerolíneas; (ii) información suministrada al consumidor; (iii) deber de información; (iv) responsabilidad jurídica y civil; (v) protección de datos personales; (vi) transparencia algorítmica; (vii) gestión y prevención de riesgos; (viii) confianza legítima o razonable del consumidor; (ix) daño; (x) nexo causal; y (xi) imputación jurídica.

Finalmente, a partir de los resultados obtenidos, se propone un modelo de análisis orientado a determinar la responsabilidad de una aerolínea cuando un sistema de inteligencia artificial suministra información incorrecta. Este modelo considera aspectos como el control de la aerolínea sobre el sistema, la identificación del Chatbots como canal oficial, la calidad y veracidad de la información, la previsibilidad del riesgo, la existencia de mecanismos de supervisión, la confianza del consumidor, la existencia de un daño, el nexo causal y la posibilidad de imputar jurídicamente el resultado a la empresa. Estos criterios corresponden a la línea metodológica que se había planteado para diferenciar, además, la responsabilidad de la aerolínea frente al consumidor de la eventual responsabilidad interna entre la aerolínea y el proveedor tecnológico.

En síntesis, la metodología permite abordar el problema desde una perspectiva jurídica, documental, interpretativa y comparativa, partiendo del caso *Moffatt vs. Air Canadá* para posteriormente determinar la forma en que el ordenamiento colombiano puede responder frente a situaciones similares y establecer los límites y vacíos que persisten ante la incorporación de inteligencia artificial en la prestación de servicios de transporte aéreo.

RESULTADOS

El desarrollo de la investigación permitió establecer que la incorporación de sistemas de inteligencia artificial en los servicios ofrecidos por las aerolíneas genera nuevos escenarios de interacción con los consumidores y, simultáneamente, nuevos riesgos jurídicos relacionados con la información suministrada, la protección de datos personales y la atribución de responsabilidad.

El análisis realizado evidencia que el hecho de que una información sea generada mediante un sistema automatizado no elimina las obligaciones jurídicas de la empresa que implementa y utiliza dicha herramienta.

Existencia de un marco jurídico aplicable en Colombia.

Uno de los principales resultados de la investigación consiste en determinar que, aunque Colombia no cuenta con un régimen integral y específico que regule la responsabilidad de las aerolíneas por los daños ocasionados por información incorrecta generada mediante inteligencia artificial, sí existe un conjunto de normas que permite abordar jurídicamente estas situaciones.

En particular, constituye uno de los principales instrumentos de protección del pasajero en su condición de consumidor, con sujeción a la interpretación legal que quienes funjan como proveedores y productores deben suministrar información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea, y señala que serán responsables por los daños que sean consecuencia de información inadecuada o insuficiente (Ley 1480, 2011, art. 23).

Este resultado permite establecer una relación directa entre el uso de IA y el deber de información: si una aerolínea utiliza un Chatbots como canal oficial para comunicarse con sus pasajeros, la información suministrada mediante dicho canal puede formar parte de la información proporcionada por la propia empresa al consumidor. Por tanto, la utilización de una herramienta tecnológica no constituye, por sí misma, una circunstancia que permita excluir la responsabilidad de la aerolínea.

El caso Moffatt v. Air Canada como referente de responsabilidad.

El análisis del caso (Moffatt vs. Air Canada, BCCRT, 2024), permitió identificar un precedente relevante frente a la responsabilidad empresarial por información suministrada mediante un Chatbots. En este caso, el pasajero consultó el Chatbots de Air Canadá acerca de las tarifas aplicables por motivos de duelo. El sistema proporcionó información incorrecta respecto de la posibilidad de solicitar retroactivamente una tarifa reducida.

El pasajero confió en dicha información, adquirió los tiquetes y posteriormente descubrió que la política de la aerolínea no contemplaba esa posibilidad. El tribunal consideró que Air Canadá no había actuado con el cuidado razonable necesario para garantizar la exactitud de la información suministrada por su Chatbots.



Uno de los aspectos más relevantes del caso es que Air Canadá intentó argumentar que no debía responder por la información proporcionada por el Chatbots. Sin embargo, el tribunal consideró que el Chatbots hacía parte del sitio web de la propia aerolínea y que no resultaba razonable exigir al consumidor que determinara qué información de la página era confiable y cuál no.

Este resultado es particularmente relevante para el contexto colombiano porque permite identificar un principio orientador: la empresa que implementa un sistema de IA como mecanismo oficial de comunicación conserva un deber de diligencia respecto de la información que este suministra.

La información generada por IA puede comprometer el deber de información de la aerolínea.

La investigación permitió establecer que uno de los principales riesgos jurídicos se encuentra en la posibilidad de que un sistema de inteligencia artificial genere información incorrecta, incompleta o contradictoria con las condiciones reales del servicio.

En este escenario, el problema jurídico no debe centrarse exclusivamente en determinar si “la IA se equivocó”, sino en establecer si la aerolínea cumplió con sus obligaciones frente al consumidor al implementar, supervisar y utilizar dicho sistema. Por esta razón, el análisis debe considerar elementos como la calidad de la información, la posibilidad de verificarla, los mecanismos de supervisión existentes y las medidas adoptadas por la empresa para prevenir errores.

Ergo, resulta especialmente relevante porque establece expresamente que la información proporcionada al consumidor debe reunir condiciones de claridad, veracidad, suficiencia, oportunidad, verificabilidad, comprensión, precisión e idoneidad (Bianchi, L. V. 2018).

La utilización de IA no elimina la responsabilidad empresarial.

De otra parte, es de gran relevancia buscar en responder a en que consiste en establecer que la delegación de determinadas actividades de atención al consumidor en un sistema automatizado no implica necesariamente una transferencia de responsabilidad jurídica desde la aerolínea hacia la tecnología o hacia el proveedor tecnológico.

Para determinar quién debe responder frente al consumidor es necesario diferenciar dos relaciones, haciendo rememoro para ello:

- La responsabilidad de la aerolínea frente al consumidor, derivada de la información y del servicio ofrecido.

- La eventual responsabilidad interna entre la aerolínea y el proveedor tecnológico, que podrá depender del contrato celebrado entre ellos y de las obligaciones asumidas por cada parte (Superintendencia de Industria y Comercio, Radicación 16-161212—2-0, Trámite 113, Actuación 440.)

Esta distinción resulta fundamental, pues el consumidor interactúa con la aerolínea y sus canales de atención, mientras que las relaciones contractuales existentes entre la empresa y el proveedor tecnológico corresponden a un ámbito diferente. Esta diferenciación ya había sido identificada como uno de los elementos centrales del modelo de responsabilidad propuesto en la investigación.

Identificación de criterios para determinar la responsabilidad:

Uno de los principales aportes de la investigación consiste en la identificación de una serie de criterios que pueden ser utilizados para analizar la responsabilidad de una aerolínea frente a información suministrada mediante IA, para lo cual es necesario tener en cuenta los criterios que se han emanado desde la órbita de la doctrina para ello, mitigando cualquier evento Londoño Villarreal, L. F. (2025).

Si bien el régimen colombiano permite imputar responsabilidad a la aerolínea frente al usuario cuando un Chatbots suministra información errónea, los mecanismos de transferencia financiera del riesgo a través de seguros surgen un desfase. Las pólizas de *Ciber Risk* vigentes en el país se centran prioritariamente en vulneraciones a la privacidad e incidentes de seguridad (Ley 1581 de 2012), dejando al descubierto los daños patrimoniales derivados de imprecisiones operativas de la IA generativa. Se requiere que el sector asegurador articule esquemas mixtos entre pólizas de Responsabilidad Civil Profesional Errores y Omisiones y riesgos cibernéticos, amparando de forma expresa los errores de la información automatizada en canales oficiales de atención (Superintendencia de Industria y Comercio, Resolución 18136, 2026).

Identificación de los principales vacíos jurídicos

Finalmente, la investigación permitió identificar que el principal desafío del ordenamiento colombiano no consiste necesariamente en la inexistencia absoluta de normas aplicables, sino en la ausencia de reglas específicas que determinen con claridad cómo deben distribuirse los riesgos derivados del uso de inteligencia artificial en actividades empresariales como el transporte aéreo.

En consecuencia, las normas actuales pueden proporcionar herramientas para proteger al consumidor y establecer responsabilidad, pero presentan desafíos frente a aspectos propios de la IA, como la opacidad de determinados sistemas, la autonomía funcional de las herramientas, la dificultad para determinar el origen de un error, la distribución de responsabilidades entre empresa y proveedor tecnológico y la necesidad de establecer mecanismos permanentes de supervisión.

Resultado general de la investigación

En términos generales, la investigación permite sostener que el uso de inteligencia artificial por parte de las aerolíneas no crea un espacio ajeno a la responsabilidad jurídica. Por el contrario, cuando una empresa utiliza un sistema automatizado como canal de comunicación con sus consumidores, debe analizarse si cumplió con los deberes de información, diligencia, prevención, supervisión y protección de datos que le corresponden (Jiménez Serranía, Calderón Marengo y otros, 2025).

El caso *Moffatt vs. Air Canadá* demuestra la relevancia práctica de este problema y sirve como referente para el análisis colombiano. En Colombia, la (Ley 1480, 2011) ofrece una base particularmente importante al establecer la responsabilidad por daños derivados de información inadecuada o insuficiente.

Por tanto, el resultado central de esta investigación es que la responsabilidad de una aerolínea frente a información incorrecta generada por IA no debe determinarse atendiendo únicamente al error tecnológico, sino mediante un análisis integral de la conducta empresarial, el control sobre el sistema, la información suministrada, la confianza del consumidor, el daño producido, el nexo causal y la posibilidad de imputar jurídicamente el resultado a la aerolínea.

Este enfoque permite trasladar los criterios tradicionales de responsabilidad al contexto de las nuevas tecnologías sin desconocer las particularidades que plantea la inteligencia artificial.

DESARROLLO DEL TRABAJO

La inteligencia artificial se ha incorporado progresivamente a diferentes actividades económicas y empresariales, transformando la manera en que las organizaciones procesan información, automatizan tareas y establecen relaciones con sus usuarios. En el ámbito de la prestación de servicios, esta transformación ha permitido desarrollar herramientas capaces de atender consultas, suministrar

información, orientar procesos de compra, gestionar solicitudes y facilitar la interacción entre empresas y consumidores (Tomás, G. C. V., 2026).

Dentro de estas herramientas se encuentran los Chatbots, asistentes virtuales y sistemas automatizados de procesamiento y generación de información. Esta evolución tecnológica también ha alcanzado al sector del transporte aéreo, donde las aerolíneas pueden utilizar herramientas digitales para facilitar procesos relacionados con reservas, tarifas, equipaje, cambios de itinerario, reembolsos, reclamaciones y atención al usuario.

La utilización de inteligencia artificial representa importantes beneficios para las empresas y los consumidores. Desde la perspectiva empresarial, permite automatizar determinadas funciones, reducir tiempos de respuesta, atender simultáneamente un número elevado de solicitudes y mantener canales de atención disponibles durante períodos más amplios (Zabala, T. y Zuluaga, P. (2021).

Para los consumidores, puede significar un acceso más rápido a información relacionada con los servicios adquiridos. Sin embargo, estos beneficios se encuentran acompañados de nuevos riesgos jurídicos, particularmente cuando los sistemas proporcionan información incorrecta, incompleta, desactualizada o contradictoria con las condiciones reales del servicio. En estos escenarios surge una cuestión fundamental para el derecho: determinar quién debe asumir las consecuencias jurídicas cuando un consumidor confía razonablemente en la información suministrada mediante un sistema de inteligencia artificial implementado por una empresa y, como consecuencia de dicha información, sufre un perjuicio Rodríguez-Palomino, P. (2021).

La importancia jurídica de esta problemática aumenta cuando la inteligencia artificial deja de utilizarse exclusivamente como una herramienta interna y pasa a intervenir directamente en la relación entre la empresa y el consumidor. No resulta equivalente utilizar un sistema automatizado para analizar internamente la demanda de vuelos o realizar determinadas tareas administrativas que utilizarlo para informar directamente a los pasajeros sobre tarifas, reembolsos, compensaciones, derechos, equipaje, cambios de reserva o condiciones contractuales.

En el primer escenario, los efectos del sistema pueden permanecer principalmente dentro de la organización; en el segundo, la respuesta generada puede influir directamente en una decisión



económica o jurídica del consumidor. Esta diferencia resulta fundamental para determinar el nivel de riesgo y las obligaciones que deben ser consideradas (Zabala, T. y Zuluaga, P. (2021).

Desde una perspectiva jurídica, la incorporación de inteligencia artificial no debe entenderse únicamente como una transformación técnica. Cuando un sistema interviene en una relación jurídica previamente existente, sus resultados pueden adquirir relevancia dentro de dicha relación Araya, C. (2020).

Es importante hacer rememoro en lo señalado por (Zabala, T. y Zuluaga, P. (2021) para quienes han identificado precisamente los retos jurídicos que genera la inteligencia artificial en Colombia y la necesidad de analizar las consecuencias que pueden producir sus actos u omisiones dentro de diferentes ámbitos jurídicos.

Esta perspectiva permite comprender que la implementación de IA por parte de una empresa no constituye simplemente una decisión relacionada con eficiencia o innovación, sino que puede producir efectos sobre derechos, obligaciones y responsabilidades.

En el caso de las aerolíneas, esta consideración adquiere especial relevancia porque la empresa continúa siendo el sujeto que ofrece el servicio y mantiene la relación jurídica con el pasajero. La incorporación de un Chatbots no transforma automáticamente al sistema tecnológico en una parte autónoma de la relación contractual. Si un pasajero celebra un contrato de transporte con una aerolínea y posteriormente utiliza un Chatbots oficial para consultar las condiciones de dicho servicio, la relación jurídica continúa desarrollándose fundamentalmente entre la empresa y el consumidor. La inteligencia artificial constituye, en principio, un instrumento utilizado por la empresa para desarrollar una función determinada (Tomás, G. C. V. (2026).

Esta consideración permite introducir una de las ideas centrales de la investigación: la autonomía tecnológica no equivale necesariamente a autonomía jurídica. El hecho de que una inteligencia artificial pueda generar una respuesta sin intervención humana inmediata no significa que la responsabilidad jurídica deba trasladarse automáticamente al sistema. La pregunta jurídicamente relevante no es simplemente quién produjo técnicamente la respuesta, sino quién tenía el deber de prevenir, controlar, verificar o responder frente al riesgo generado por su utilización (Leal, T. D. Z., & Ortiz, P. A. Z. (2021).



Esta problemática ha sido examinada desde la doctrina colombiana, es por ello que (Jiménez Mahecha, 2025) analiza precisamente las dificultades que los sistemas de inteligencia artificial generan frente a las categorías tradicionales de responsabilidad contractual y extracontractual, particularmente cuando intervienen sistemas generativos o herramientas que funcionan con niveles reducidos de supervisión humana. Entre las dificultades identificadas se encuentran la determinación del responsable, la identificación del daño y la adaptación de las estructuras tradicionales de responsabilidad a tecnologías con características diferentes a las que existían cuando fueron construidas dichas categorías.

Esta dificultad no significa, sin embargo, que el ordenamiento jurídico colombiano sea completamente incapaz de responder frente a los daños relacionados con inteligencia artificial. Una de las hipótesis que orienta esta investigación consiste precisamente en que Colombia cuenta con diferentes instrumentos jurídicos que pueden ser articulados para resolver estos problemas, aunque no exista todavía un régimen integral y específico que regule de manera detallada la responsabilidad de las aerolíneas frente a la información generada por IA. La investigación, por tanto, no parte de la existencia de un vacío jurídico absoluto, sino de una posible insuficiencia de especificidad normativa y de criterios de imputación adaptados a las particularidades de la inteligencia artificial (Jiménez Mahecha, 2025).

Dentro de este contexto, la información constituye uno de los principales puntos de conexión entre inteligencia artificial y derecho del consumidor. Las relaciones de consumo se caracterizan frecuentemente por una situación de asimetría informativa. El proveedor posee mayor conocimiento sobre las características, condiciones, restricciones y funcionamiento del producto o servicio, mientras que el consumidor depende de la información que la empresa pone a su disposición para adoptar decisiones.

Vale la pena revisar este fenómeno desde la problemática desde el contexto de las páginas web en Colombia y explica la función del Estatuto del Consumidor como mecanismo para corregir dicha asimetría. En el transporte aéreo, la asimetría informativa puede resultar especialmente significativa. El pasajero depende de la aerolínea para conocer las condiciones de sus tarifas, las restricciones aplicables, las reglas relacionadas con equipaje, los procedimientos para efectuar cambios, las condiciones de los reembolsos, los requisitos para formular reclamaciones y, en determinados casos, el alcance de sus derechos frente a cancelaciones, retrasos u otras situaciones relacionadas con la prestación del servicio.

La empresa, por su parte, dispone de información interna y especializada que el consumidor normalmente no posee (Moreno Gómez, G. A. (2017).

Cuando esta información es suministrada mediante un Chatbots la situación puede adquirir una dimensión adicional. El consumidor puede no conocer las limitaciones técnicas del sistema, el origen de los datos utilizados, la fecha de actualización de la información o el grado de supervisión humana existente. Por el contrario, puede asumir razonablemente que, al encontrarse el sistema dentro de la página web oficial o aplicación de la aerolínea, la respuesta representa la posición de la empresa.

Esta circunstancia permite relacionar directamente el uso de inteligencia artificial con el deber de información, estableciendo para ello que productores y proveedores deben suministrar información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea, y contempla responsabilidad por los daños que sean consecuencia de información inadecuada o insuficiente (Ley 1480, 2011, art. 23).

La norma adquiere especial relevancia para la presente investigación porque no condiciona el deber de información al uso exclusivo de medios humanos. Por ello, surge la necesidad de interpretar cómo se aplica cuando el canal mediante el cual la empresa suministra la información es un sistema automatizado. El problema jurídico consiste en determinar si la herramienta tecnológica puede alterar el alcance de la obligación empresarial o si, por el contrario, la información suministrada mediante un canal oficial debe continuar sometida a los estándares de protección establecidos para el consumidor.

Desde la perspectiva de esta investigación, el medio tecnológico utilizado para suministrar la información no debería, por sí mismo, reducir el estándar de protección jurídica del consumidor. Si una aerolínea decide sustituir o complementar una parte de su atención humana mediante un Chatbots, dicha decisión empresarial no debería traducirse automáticamente en una disminución de los derechos que tiene el pasajero. Por el contrario, la utilización de una herramienta automatizada puede exigir una revisión más rigurosa de las medidas de prevención y supervisión cuando las respuestas generadas tengan capacidad de producir consecuencias económicas.

En este punto adquiere importancia el concepto de transparencia. La transparencia en sistemas de inteligencia artificial no debería entenderse únicamente como la obligación de informar al consumidor que está interactuando con una máquina.



También puede involucrar la posibilidad de comprender razonablemente la finalidad del sistema, identificar sus limitaciones, acceder a mecanismos de atención humana y disponer de mecanismos adecuados de corrección cuando la información sea errónea (Londoño Villarreal, L. F. (2025).

Ampliando la idea frente a ello, el mismo autor (Londoño Villarreal, L. F. (2025) la importancia de la transparencia y la evaluación de riesgos en la implementación de sistemas de inteligencia artificial en Colombia, mientras que (Jiménez, Calderón, Agón López & Gabriel Ravelo Franco (2025) analizan, desde una perspectiva comparada entre Colombia y la Unión Europea, los desafíos relacionados con la transparencia algorítmica y la gobernanza tecnológica.

La transparencia adquiere una importancia particular cuando la información proporcionada por el sistema puede afectar los derechos económicos del consumidor. No es jurídicamente indiferente que un Chatbots suministre una recomendación turística general a que informe que un pasajero tiene derecho a determinado reembolso. En el segundo supuesto, la respuesta puede influir directamente en una decisión económica y, por tanto, el riesgo asociado con un eventual error es considerablemente mayor. Esta consideración permite formular un criterio relevante para la investigación: a mayor impacto potencial de la respuesta de inteligencia artificial sobre los derechos o intereses económicos del consumidor, mayor debería ser el nivel de control, verificación y supervisión empresarial. Este criterio no se presenta como una obligación actualmente establecida de manera literal para todas las aerolíneas colombianas, sino como una propuesta derivada de la interpretación conjunta del deber de información, la gestión del riesgo, la protección del consumidor y los principios de gobernanza de IA (Londoño Villarreal, L. F. (2025).

La confianza del consumidor constituye otro elemento fundamental. La protección jurídica no significa que toda expectativa subjetiva de un usuario deba ser protegida. Sin embargo, cuando la información es suministrada mediante un canal oficial de una empresa, existe una razón objetiva para que el consumidor considere que dicha información representa la posición empresarial. El consumidor no tiene necesariamente capacidad técnica para verificar si el sistema automatizado está funcionando correctamente o si sus respuestas corresponden con las políticas vigentes.

Por ello, la cuestión de la confianza debe analizarse conjuntamente con el contexto en que se produjo la información. No es equivalente que un pasajero reciba una afirmación de una fuente informal de

internet a que reciba esa misma afirmación a través de un Chatbots ubicado dentro del sitio oficial de la aerolínea. En el segundo escenario, la empresa ha creado las condiciones para que el consumidor perciba el canal como una fuente legítima de información.

Esta problemática se encuentra claramente representada en los hechos que motivaron el caso *Moffatt v. Air Canadá*, que constituye el principal referente comparado de esta investigación. El caso se originó cuando Jake Moffatt ingresó al sitio web de Air Canadá para consultar información relacionada con las tarifas especiales por duelo después del fallecimiento de su abuela. Durante la interacción utilizó el Chatbots disponible en la página oficial de la aerolínea (Civil Resolution Tribunal, 2024).

El sistema le proporcionó información según la cual podía solicitar posteriormente la aplicación de la tarifa de duelo, aun después de haber realizado el viaje. Moffatt actuó con fundamento en dicha información y posteriormente Air Canadá rechazó su solicitud, argumentando que su verdadera política no permitía la aplicación retroactiva de la tarifa (Civil Resolution Tribunal, 2024).

La importancia del caso no radica simplemente en que una inteligencia artificial haya producido una respuesta incorrecta. Su relevancia jurídica deriva de la combinación de varios factores: existía una relación entre la empresa y el consumidor; el Chatbots se encontraba dentro del sitio oficial de Air Canadá; la información tenía relevancia económica; el consumidor actuó basándose en ella; se produjo un perjuicio económico y el Tribunal tuvo que determinar si la empresa podía desvincularse de la información suministrada mediante la herramienta.

Uno de los argumentos más relevantes de Air Canadá consistió en intentar diferenciar a la empresa del Chatbots. El Tribunal rechazó esta aproximación y consideró relevante que la información había sido suministrada mediante un mecanismo incorporado al sitio web de la compañía. Desde la perspectiva del consumidor, no resultaba razonable exigirle que diferenciara qué información del sitio oficial debía considerarse atribuible a Air Canadá y cuál no. La herramienta tecnológica formaba parte del canal mediante el cual la empresa se relacionaba con sus usuarios.

Esta decisión teniendo en cuenta (BBC, 2024) permite extraer una regla conceptual de gran utilidad para la investigación: la automatización de una función empresarial no implica necesariamente la desaparición de la responsabilidad jurídica asociada con dicha función.

Esta regla no significa que toda empresa deba responder automáticamente por cualquier error producido por una IA, pero sí permite cuestionar la posibilidad de que una empresa se desligue de sus obligaciones simplemente alegando que la respuesta fue generada automáticamente.

En el caso de Moffatt, la confianza del consumidor tuvo una importancia particular. El pasajero no obtuvo la información de una fuente informal, sino mediante un mecanismo incorporado al sitio oficial de la aerolínea. Desde una perspectiva razonable, existían razones para considerar que la información provenía de Air Canada. Esta circunstancia constituye un elemento que puede ser trasladado, con las correspondientes diferencias, al análisis colombiano.

La comparación entre el caso canadiense y Colombia debe realizarse con cautela. *Moffatt v. Air Canada* fue resuelto bajo el ordenamiento jurídico canadiense y no constituye un precedente vinculante para los jueces colombianos. Su utilidad para esta investigación es comparativa. Permite identificar un problema que también puede presentarse en Colombia y formular la pregunta acerca de cómo debería ser analizado utilizando las categorías jurídicas nacionales. Mientras el Tribunal canadiense acudió a instituciones propias de su sistema jurídico, en Colombia el análisis puede construirse a partir del deber de información establecido en la Ley 1480 (2011) y de las categorías generales de responsabilidad civil. La estructura de la responsabilidad civil, se puede estructurar conforme a los lineamientos de las diferentes disciplinas del orden legal nacional, se estructura se puede expresarse de la siguiente manera:

Figura 1 Espeinel, C. G. C. (2013)



La responsabilidad civil constituye entonces otro eje fundamental del análisis. La inteligencia artificial plantea dificultades porque las categorías tradicionales fueron construidas principalmente alrededor de conductas humanas y relaciones relativamente identificables entre quien causa un daño y quien lo sufre. En sistemas automatizados pueden intervenir desarrolladores, proveedores tecnológicos, empresas usuarias, administradores, encargados de suministrar información y personas responsables de la supervisión.

Sin embargo, la existencia de múltiples sujetos no significa que todos deban responder. La investigación debe identificar cuál de ellos tenía el deber jurídico relevante respecto del riesgo que finalmente se materializó. En el caso de una aerolínea que contrata a un proveedor tecnológico para desarrollar un Chatbots, pueden coexistir dos relaciones jurídicas diferenciadas: la relación entre la aerolínea y el consumidor y la relación contractual entre la aerolínea y el proveedor tecnológico.

La primera relación debe analizarse desde la perspectiva del derecho del consumidor y de las obligaciones que la aerolínea tiene frente al pasajero. La segunda podrá determinar posteriormente si existen acciones de regreso, garantías, indemnizaciones o mecanismos contractuales para distribuir internamente el riesgo entre la aerolínea y el proveedor tecnológico. El hecho de que el error técnico pueda ser atribuible al proveedor no significa automáticamente que la aerolínea pueda utilizar esa circunstancia como una exoneración frente al consumidor.

Esta distinción es fundamental porque permite evitar que la tercerización tecnológica se convierta en un mecanismo de transferencia del riesgo empresarial al consumidor. Desde el punto de vista del pasajero, lo relevante es que la herramienta haya sido puesta a disposición por la aerolínea como parte de sus canales de atención. La distribución interna de responsabilidades entre las empresas involucradas constituye una cuestión diferente.

En materia contractual, el análisis adquiere especial importancia porque normalmente existe una relación jurídica entre el pasajero y la aerolínea. El contrato de transporte genera obligaciones para las partes y la información suministrada por la empresa puede encontrarse vinculada con las condiciones bajo las cuales se ejecuta dicho contrato. Por ello, cuando un sistema de inteligencia artificial proporciona una información incorrecta relacionada con la ejecución del servicio, deberá analizarse si

dicha actuación puede constituir un incumplimiento de una obligación contractual o de un deber legal vinculado con la relación de consumo (Araya, C. (2020).

La responsabilidad extracontractual también puede resultar relevante dependiendo de las circunstancias. Si el daño no puede explicarse exclusivamente mediante el incumplimiento contractual o si se presenta un supuesto jurídico diferente, será necesario analizar las reglas generales de responsabilidad extracontractual. En ambos escenarios, la existencia de un daño, la relación causal y la imputación continúan siendo elementos fundamentales.

El daño merece especial consideración porque la existencia de una respuesta incorrecta de la IA no implica automáticamente la existencia de un perjuicio jurídicamente indemnizable. Debe establecerse cuál fue el daño efectivamente producido. En el contexto de las aerolíneas podrían presentarse pérdidas económicas, gastos adicionales, adquisición innecesaria de servicios, pérdida de oportunidades o costos ocasionados por decisiones adoptadas con fundamento en información incorrecta.

El caso Moffatt permite observar esta relación, ya que el consumidor no se limitó a recibir una respuesta equivocada; sino que decidió actuar basándose en ella y posteriormente sufrió una consecuencia económica. Por ello, la investigación debe distinguir entre el simple error tecnológico y el daño que puede surgir cuando dicho error influye de manera efectiva en la conducta del consumidor.

En este punto aparece el nexo causal, uno de los elementos más importantes de la responsabilidad. No basta con demostrar que el Chatbots produjo una respuesta incorrecta. Es necesario establecer que esa respuesta tuvo una relación suficientemente relevante con el daño. En un eventual caso colombiano habría que analizar qué información recibió el consumidor, si provenía de un canal oficial, si era objetivamente incorrecta, si el consumidor actuó basándose en ella, si dicha actuación era razonablemente previsible y si el perjuicio fue consecuencia de esa decisión.

Esta estructura permite evitar una responsabilidad automática. Podría ocurrir que un consumidor reciba una respuesta incorrecta pero no tome ninguna decisión con fundamento en ella. También podría ocurrir que el consumidor reciba la información, pero posteriormente la verifique y adopte una decisión diferente. En tales circunstancias, la relación causal entre la respuesta y un eventual perjuicio podría ser inexistente o insuficiente.

Por ello, el error de la inteligencia artificial constituye una circunstancia relevante, pero no necesariamente suficiente. La responsabilidad requiere analizar la totalidad de las circunstancias del caso.

La imputación constituye otro elemento central. La pregunta no es solamente por qué el Chatbots se equivocó, sino por qué jurídicamente ese error puede atribuirse a la aerolínea. La respuesta puede construirse alrededor del control que la empresa tenía sobre el sistema y sobre el contexto en el cual este funcionaba.

La aerolínea decide si implementa o no la tecnología, si la contrata o desarrolla, qué funciones tendrá, en qué canales estará disponible, qué información empresarial utilizará, qué tipo de preguntas podrá responder y qué mecanismos de supervisión serán implementados. Además, la empresa posee un conocimiento privilegiado sobre sus propias políticas comerciales y condiciones contractuales. Esto puede situarla en una posición particularmente adecuada para prevenir y corregir errores.

La diligencia empresarial permite introducir un criterio de proporcionalidad, ya que no sería razonable exigir que una aerolínea garantice matemáticamente que un sistema de inteligencia artificial nunca producirá una respuesta incorrecta., sin embargo, sí resulta razonable preguntarse si adoptó medidas adecuadas para reducir la posibilidad de que el error se produzca, sea difundido al consumidor y genere un perjuicio.

Entre las medidas relevantes pueden encontrarse la actualización de la información, realización de pruebas, monitoreo del sistema, mecanismos de corrección, supervisión, advertencias adecuadas, posibilidad de atención humana y gestión de incidentes. Cuando la IA proporcione información capaz de afectar directamente derechos del pasajero, reembolsos, compensaciones, condiciones contractuales o intereses económicos, podría justificarse un nivel de diligencia reforzado.

Es por ello por lo que, al analizar la inteligencia artificial en la toma de decisiones empresariales, estudia la relación entre utilización de IA, responsabilidad empresarial, transparencia, cumplimiento normativo y mecanismos de gobernanza. Aunque su investigación se desarrolla principalmente en el ámbito de las decisiones corporativas, sus planteamientos permiten trasladar la discusión al contexto de las aerolíneas y sostener que la utilización de IA no elimina los deberes de quienes toman decisiones dentro de una organización (Peña Valenzuela, 2026).



Desde esta perspectiva, una empresa no debería responder necesariamente por cualquier error imprevisible de un sistema. Sin embargo, tampoco debería poder utilizar la frase “la IA se equivocó” como explicación suficiente para excluir su responsabilidad. Esta afirmación únicamente describe el origen técnico de la respuesta, pero no responde a la cuestión jurídica de la imputación. La empresa podría demostrar, por ejemplo, que existían advertencias adecuadas, que el consumidor no actuó razonablemente, que no existió daño, que hubo factores externos que rompieron la relación causal o que se habían implementado mecanismos razonables de prevención.

Esta posición permite superar dos extremos que afectarían la calidad jurídica de la investigación. El primero sería afirmar que una aerolínea siempre responde por cualquier error producido por una inteligencia artificial. El segundo sería sostener que nunca responde porque la respuesta fue generada por un algoritmo. Ninguna de las dos posiciones resulta suficientemente adecuada. La responsabilidad debe establecerse a partir de las circunstancias concretas y de la acreditación de los elementos jurídicamente exigibles (Aguirre Sala, 2022).

La protección de datos personales constituye una dimensión adicional. Los sistemas de atención mediante inteligencia artificial pueden procesar información como nombre, número de reserva, itinerario, datos de contacto, historial de solicitudes y otra información relacionada con el pasajero. En consecuencia, la relación entre IA y aerolíneas no se agota en la exactitud de las respuestas. También debe analizarse el tratamiento de la información personal.

El marco general colombiano para la protección de datos personales aunado al régimen de competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio, denominada “Lineamientos sobre el Tratamiento de Datos personales en Sistemas de Inteligencia Artificial”. La circular introduce orientaciones relacionadas con evaluación de riesgos, calidad de los datos, seguridad e información al titular.

La importancia de esta regulación para las aerolíneas es doble. Por un lado, los sistemas pueden procesar datos personales de los pasajeros. Por otro, la calidad de los datos puede afectar la calidad de las respuestas producidas por la herramienta. Una información incorrecta, incompleta o desactualizada sobre una reserva, un pasajero o una condición del servicio puede generar simultáneamente un problema relacionado con protección de datos y otro relacionado con información al consumidor.

Esta conexión demuestra que los diferentes regímenes jurídicos no deben analizarse como compartimentos completamente independientes. La protección de datos puede constituir un elemento para valorar la diligencia de la empresa en el diseño, implementación y utilización de la inteligencia artificial.

De otra parte, el marco aplicable en la materia permite relacionar la protección de datos y prevención, la gestión responsable de un sistema no debería comenzar después de producido el daño. Debe contemplar medidas preventivas desde el diseño, relacionadas con qué datos ingresan al sistema, para qué finalidad se utilizan, quién puede acceder a ellos, cómo se almacenan, cómo se actualizan, cómo se corrigen y qué mecanismos existen para garantizar los derechos del titular.

Este enfoque resulta compatible con una concepción preventiva de la responsabilidad empresarial. Si una empresa conoce que su herramienta puede producir determinadas clases de errores, la adopción de medidas para identificar, controlar y reducir dichos riesgos puede ser relevante para determinar posteriormente si actuó diligentemente.

A su vez la política pública colombiana también ha avanzado en esta materia. El Documento (CONPES 4144, 2025) estableció la Política Nacional de Inteligencia Artificial y representa un instrumento relevante para comprender el proceso colombiano de adopción y gobernanza de estas tecnologías. Su importancia para esta investigación consiste en mostrar que el debate estatal no se limita a promover la utilización de IA, sino que también incorpora la necesidad de gestionar los riesgos asociados con su desarrollo y adopción.

Para las aerolíneas, esta perspectiva implica que la inteligencia artificial debería ser objeto de gobernanza empresarial. No todos los sistemas tienen el mismo nivel de riesgo. Los Chatbots destinados a proporcionar información institucional general presenta características diferentes de uno que informa sobre reembolsos, compensaciones, derechos de pasajeros, cancelaciones o condiciones contractuales. Por ello, el nivel de supervisión debería guardar relación con el impacto potencial de la información suministrada.

La transparencia y la supervisión adquieren entonces un carácter central. Una empresa que utilice IA frente a sus consumidores debería, como criterio de buena gobernanza, identificar el sistema, mantener actualizada la información, disponer de mecanismos para detectar errores, corregir respuestas

incorrectas, ofrecer atención humana cuando la consulta sea compleja y conservar mecanismos de trazabilidad. Estos elementos deben entenderse como criterios derivados del análisis de la investigación y no como una lista de obligaciones que actualmente estén establecidas de manera literal para todas las aerolíneas colombianas.

La trazabilidad adquiere especial relevancia. En un eventual conflicto sería necesario determinar qué preguntó el consumidor, qué respondió el sistema, cuando ocurrió la interacción, qué versión del sistema estaba operativa, qué información utilizó, cuáles eran las políticas vigentes y si existían advertencias o errores previamente identificados. La conservación de esta información puede facilitar tanto la protección del consumidor como la defensa de la empresa cuando esta haya actuado diligentemente.

En este punto puede construirse un supuesto hipotético colombiano semejante al caso Moffatt. Supóngase que una aerolínea colombiana incorpora un Chatbots de inteligencia artificial en su página oficial. Un pasajero consulta si puede solicitar un determinado reembolso después de realizar su viaje. El sistema responde afirmativamente y le indica un plazo específico. El pasajero confía en esa información, adquiere el tiquete y realiza el viaje. Posteriormente solicita el reembolso y la aerolínea responde que el Chatbots proporcionó información incorrecta y que la política real no contempla ese beneficio.

En el hipotético caso que un pasajero conserva la conversación, la fecha y hora de la interacción, evidencia que el Chatbots se encontraba dentro de la página oficial, conserva el número de reserva y demuestra el perjuicio económico sufrido, se configura un escenario jurídico que permite aplicar los criterios identificados en esta investigación.

En primer lugar, tendría que determinarse la existencia del deber de información. En segundo lugar, tendría que establecerse que la información suministrada era incorrecta frente a las condiciones reales del servicio. En tercer lugar, tendría que acreditarse que el consumidor actuó razonablemente basándose en esa información. En cuarto lugar, debería demostrarse el daño. Finalmente, tendría que acreditarse el nexo causal entre la información proporcionada y el perjuicio.

Este modelo permite trasladar la experiencia de Moffatt al ordenamiento colombiano sin copiar la decisión canadiense.

El caso extranjero constituye un punto de referencia para identificar problemas, pero la solución colombiana tendría que construirse a partir de las instituciones propias del derecho nacional.

La comparación puede resumirse de la siguiente manera: en Moffatt existió una aerolínea, un pasajero, un Chatbots oficial, información incorrecta, confianza del consumidor, perjuicio económico y una relación entre la información y la pérdida. En Colombia, esos elementos podrían corresponder respectivamente a la relación proveedor-consumidor, el canal empresarial de información, el deber de información de la Ley 1480 (2011), el daño, el nexo causal y la imputación. Cuando exista tratamiento de datos personales, se incorporaría además el régimen de la (Ley 1581, 2012).

La diferencia entre ambos sistemas debe mantenerse claramente. No se puede afirmar que Colombia deba copiar la decisión canadiense. El aporte del caso consiste en mostrar que la automatización de una función empresarial no elimina necesariamente las obligaciones jurídicas asociadas con ella. Colombia dispone de sus propias categorías de responsabilidad y protección al consumidor para abordar una situación semejante.

El caso Moffatt permite, además, examinar la cuestión de la contratación de proveedores tecnológicos. Una aerolínea puede contratar a un tercero para desarrollar su Chatbots, utilizar una plataforma externa, integrar una API o emplear un modelo de IA generativa. Sin embargo, lo relevante para el consumidor es que la herramienta haya sido puesta a disposición dentro de un canal de la aerolínea. Por ello, deben diferenciarse la relación externa entre aerolínea y consumidor y la relación interna entre aerolínea y proveedor tecnológico.

La responsabilidad frente al consumidor no debería confundirse con la distribución contractual del riesgo tecnológico entre las empresas. Si el proveedor incurrió en un incumplimiento, la aerolínea podría eventualmente ejercer las acciones que correspondan. Pero esa relación interna no necesariamente modifica la posición del consumidor frente a la empresa con la cual contrató el servicio y cuyo canal oficial utilizó.

Este aspecto resulta especialmente importante porque una empresa no debería poder trasladar al consumidor los riesgos de una decisión empresarial relacionada con la tercerización tecnológica. La elección de utilizar un proveedor externo constituye una decisión de la propia organización y, por tanto, debe analizarse quién tenía capacidad de selección, supervisión y prevención.



A la par de las soluciones contractuales que acuerden las empresas con sus proveedores tecnológicos, la mitigación económica de estas contingencias exige examinar el rol del mercado asegurador nacional. En la práctica jurídico – empresarial colombiana, la transferencia de riesgos hacia compañías aseguradoras constituye un pilar de gobernanza; sin embargo, la cobertura de los daños causados por la información inexacta que genera una herramienta de inteligencia artificial plantea serios vacíos técnicos y normativos Araque Villegas, S. A. (2025).

Por regla general, las pólizas de *Cyber Risk* que se comercializan en el país han sido estructuradas para atender fallas en la seguridad de la información. Su foco cubre incidentes como el acceso no autorizado a bases de datos (en consonancia con la Ley 1581 (2.012) y las directrices emanadas para el manejo de ataques informáticos, extorsiones digitales o la interrupción del negocio por daños en la infraestructura tecnológica. No obstante, las imprecisiones de un Chatbots institucional no encajan en la noción tradicional de ciberataque ni en un fallo operativo relativo con la veracidad del contenido entregado al usuario.

Para que el esquema asegurador responda de forma efectiva ante estas situaciones, la industria en Colombia enfrenta la necesidad de ajustar sus clausulados bajo dos perspectivas contractuales:

Póliza de Responsabilidad Civil Profesional Errores y Omisiones: estas pólizas están destinadas a amparar los perjuicios patrimoniales causados por errores u omisiones en la prestación de un servicio. Para que la cobertura opere en sistemas automatizados, se requiere incluir cláusulas específicas que reconozcan las acciones de la tecnología sin supeditar el amparo de la existencia de una culpa humana directa (Araque Villegas, S. A. (2025).

Póliza Cyber: es preciso reconfigurar la cobertura cibernética para integrar el riesgo por “responsabilidad en contenidos digitales e interacción algorítmica”, ampliando el objeto del seguro más allá de la protección del dato para abarcar la idoneidad y veracidad de la información interactiva.

La viabilidad de que estas cláusulas sean incluidas en las pólizas antes nombradas en el mercado colombiano dependerá del nivel de diligencia que acrediten las propias aerolíneas. La exigencia de trazabilidad en las interacciones, las auditorías a los modelos y la presencia de supervisión humana, la cual no solo es fundamental en la defensa jurídica frente al consumidor, sino que permite a la aseguradora acotar la incertidumbre técnica del riesgo (*underwriting risk*) para calcular primas y

deducibles razonables sin recargar injustificadamente la tarifa final del servicio Hidalgo Moncayo, K.V. (2025).

Otro elemento relevante es la prueba digital. La naturaleza tecnológica del problema significa que la evidencia puede encontrarse precisamente en los registros electrónicos de la interacción. Las capturas de pantalla, conversaciones completas, fecha y hora, registros del sistema, condiciones contractuales y comunicaciones posteriores pueden resultar fundamentales para establecer qué información recibió el consumidor y cómo actuó posteriormente.

Esto permite formular una consideración adicional: la trazabilidad no debe ser entendida exclusivamente como una herramienta tecnológica, sino también como un elemento que puede adquirir relevancia probatoria en eventuales controversias. Una aerolínea que conserva registros adecuados puede demostrar cómo funcionó el sistema, qué información estaba disponible y qué medidas había adoptado. Del mismo modo, el consumidor puede utilizar estos registros para demostrar que actuó basándose en una respuesta proporcionada por un canal oficial.

A partir de todo lo anterior, esta investigación propone un modelo propio para analizar la responsabilidad de una aerolínea frente a información generada mediante IA. El primer elemento corresponde al control empresarial, entendido como la decisión de implementar o poner a disposición el sistema. El segundo corresponde al carácter oficial del canal, es decir, si el consumidor podía identificar razonablemente el Chatbots como parte de los mecanismos oficiales de la aerolínea. El tercero corresponde a la relevancia de la información, especialmente cuando esta se refiere a derechos, obligaciones, tarifas, reembolsos, compensaciones o condiciones económicas.

El cuarto elemento corresponde a la previsibilidad del riesgo. Debe analizarse si era razonablemente previsible que una respuesta incorrecta pudiera ocasionar un perjuicio. El quinto corresponde a la diligencia empresarial, considerando las medidas de actualización, supervisión, prevención y corrección implementadas. Finalmente, debe analizarse la existencia de daño y causalidad, determinando si el consumidor sufrió un perjuicio como consecuencia de haber actuado razonablemente basándose en la información proporcionada.

Estos criterios permiten evitar una formulación excesivamente amplia como “la empresa es responsable de todo lo que diga su IA”. Una regla de ese tipo desconocería las categorías tradicionales de

responsabilidad. La propuesta consiste en utilizar la inteligencia artificial como un elemento adicional dentro del análisis, sin abandonar los requisitos jurídicos relacionados con conducta, daño, causalidad, imputación y diligencia.

La propuesta también permite formular una hipótesis jurídica más desarrollada: cuando una aerolínea colombiana utiliza un sistema de inteligencia artificial como canal oficial de comunicación y este proporciona información incorrecta, la eventual responsabilidad de la empresa no debería determinarse exclusivamente a partir del origen automatizado de la respuesta, sino mediante el análisis conjunto del deber de información, la confianza razonable del consumidor, la existencia de un daño, el nexo causal, la imputación y el nivel de diligencia empleado por la empresa en el diseño, implementación, supervisión y corrección del sistema.

Esta hipótesis constituye uno de los principales aportes de la investigación porque permite identificar una zona de tensión entre las normas existentes y las características particulares de la inteligencia artificial. Colombia cuenta con normas generales de protección al consumidor, responsabilidad civil y protección de datos, pero los sistemas de IA introducen características como generación probabilística de respuestas, dependencia de datos, actualización constante, intervención de múltiples proveedores y dificultades para reconstruir el proceso que produjo una respuesta.

Por ello, el problema no necesariamente consiste en la ausencia absoluta de normas, sino en determinar cómo deben interpretarse y aplicarse frente a tecnologías que poseen características diferentes de aquellas presentes al momento de construcción de muchas categorías jurídicas tradicionales.

La investigación permite entonces sostener que la incorporación de inteligencia artificial por parte de una aerolínea no desplaza las obligaciones jurídicas que esta tiene frente al consumidor. Por el contrario, puede generar nuevos deberes empresariales relacionados con selección, actualización, supervisión, trazabilidad, prevención y control, en consecuencia, el problema jurídico no consiste en determinar si las aerolíneas pueden utilizar inteligencia artificial.

El verdadero interrogante consiste en establecer hasta dónde llega la responsabilidad jurídica de una empresa cuando decide delegar en un sistema automatizado una función que tradicionalmente podía realizar un trabajador, especialmente cuando esa función consiste en proporcionar información capaz de influir en las decisiones económicas del consumidor.

Esta cuestión adquiere todavía mayor relevancia cuando se observa que la utilización de IA en el sector aeronáutico colombiano no es una posibilidad exclusivamente hipotética. En cuanto al uso de inteligencia artificial para la administración de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia demuestra la viabilidad de desarrollar soluciones capaces de interpretar consultas realizadas en lenguaje natural y proporcionar respuestas relacionadas con información aeronáutica (Rodríguez-Palomino, P. (2021).

Este antecedente permite establecer un puente entre inteligencia artificial, información jurídica y sector aeronáutico colombiano. Si la tecnología puede utilizarse para facilitar consultas sobre los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, resulta razonable considerar que las aerolíneas podrían emplear sistemas similares para orientar a los pasajeros respecto de derechos, obligaciones, tarifas, equipaje, reembolsos y otras condiciones del servicio (Rodríguez-Palomino, P. (2021).

Precisamente por ello, la responsabilidad jurídica adquiere importancia antes de que los daños se produzcan. Una adecuada gobernanza de la IA debería permitir identificar cuáles sistemas presentan mayor riesgo y establecer mecanismos proporcionales de control. Los sistemas destinados a información general pueden requerir controles diferentes de aquellos utilizados para responder preguntas relacionadas con derechos económicos del pasajero.

En este sentido, la propuesta de la investigación no consiste únicamente en atribuir responsabilidad después del daño. También pretende incorporar una perspectiva preventiva. La empresa debería identificar previamente qué riesgos puede generar el sistema, qué tipo de información está autorizado a proporcionar, qué información debe ser excluida, cuándo debe intervenir una persona y cómo deben corregirse los errores detectados.

La prevención adquiere una importancia especial porque permite conectar la responsabilidad civil con la gobernanza empresarial. Una empresa que adopta mecanismos de prevención, supervisión y trazabilidad se encuentra en una posición diferente de aquella que implementa un sistema y posteriormente se limita a afirmar que desconoce por qué produjo determinada respuesta.

En este contexto, la diligencia puede analizarse de manera proporcional. No todos los sistemas de IA requieren el mismo nivel de supervisión. Sin embargo, aquellos que suministran información directamente relacionada con derechos, obligaciones o intereses económicos del consumidor deberían estar sujetos a mecanismos de control más rigurosos.

También resulta pertinente establecer mecanismos de escalamiento a atención humana. Cuando un Chatbots no puede proporcionar una respuesta suficientemente segura respecto de una cuestión compleja o jurídicamente relevante, debería existir una posibilidad razonable de que el consumidor acceda a un funcionario o canal humano. Esto permitiría reducir el riesgo de que una respuesta probabilística se convierta en la única fuente de información utilizada para adoptar una decisión con consecuencias económicas.

La existencia de una advertencia indicando que “la IA puede equivocarse” tampoco debería considerarse automáticamente suficiente para excluir la responsabilidad. Una advertencia puede contribuir a la transparencia, pero no necesariamente elimina el deber empresarial de actuar diligentemente. Si la empresa conoce las limitaciones del sistema y, a pesar de ello, permite que responda de manera autónoma sobre cuestiones de alta relevancia jurídica o económica sin mecanismos de supervisión, la advertencia por sí sola podría resultar insuficiente para explicar la totalidad de la conducta empresarial.

Esta consideración permite establecer una diferencia entre transparencia y exoneración. Informar al consumidor sobre el uso de IA es un elemento de transparencia; demostrar que se adoptaron medidas razonables para prevenir daños constituye una cuestión diferente relacionada con la diligencia y la responsabilidad.

El tratamiento de datos personales también debe incorporarse dentro de esta perspectiva. Cuando el Chatbots solicita información para consultar una reserva o identificar al pasajero, la empresa debe observar las obligaciones correspondientes al tratamiento de datos. Acudiendo a la Superintendencia de Industria y Comercio se refuerza la necesidad de evaluar riesgos, garantizar calidad y seguridad de los datos y adoptar medidas para proteger los derechos de los titulares.

Por tanto, un mismo caso podría generar diferentes dimensiones jurídicas. Si un Chatbots proporciona información incorrecta sobre un reembolso, existe un posible problema de protección al consumidor. Si además utiliza datos personales de manera inadecuada, puede existir una segunda problemática relacionada con protección de datos. Si, adicionalmente, el sistema adopta una decisión automatizada que afecta directamente al pasajero, podrían surgir otras cuestiones relacionadas con transparencia, supervisión y trazabilidad.

Esta multidimensionalidad demuestra que el análisis de responsabilidad frente a IA no puede reducirse a una sola norma. Requiere articular diferentes fuentes y categorías jurídicas. La propia investigación identifica como principales categorías de análisis la inteligencia artificial, información, consumidor, responsabilidad contractual, responsabilidad extracontractual, transporte aéreo, protección de datos, gobernanza de IA y derecho comparado.

El análisis conjunto de estas categorías permite construir una visión integral. La IA constituye la tecnología que genera el riesgo; la información constituye el contenido que llega al consumidor; la relación de consumo determina los deberes empresariales; la responsabilidad civil permite analizar daño, causalidad e imputación; el régimen aeronáutico establece las particularidades del servicio; la protección de datos regula la información personal; la gobernanza permite examinar prevención y supervisión; y el caso Moffatt aporta una experiencia comparada que ayuda a visualizar cómo estos problemas pueden materializarse.

La investigación permite, en consecuencia, identificar cuatro riesgos interrelacionados. El primero es el riesgo tecnológico, relacionado con la posibilidad de que el sistema genere información incorrecta. El segundo es el riesgo informativo, derivado de la confianza del consumidor en la información proporcionada por el canal empresarial. El tercero es el riesgo de responsabilidad, relacionado con la dificultad para determinar qué sujeto debe responder. El cuarto es el riesgo regulatorio, derivado de la necesidad de aplicar categorías jurídicas tradicionales a tecnologías con características novedosas.

Estos cuatro riesgos pueden integrarse en una misma secuencia jurídica. La aerolínea implementa la inteligencia artificial; el sistema suministra información; el consumidor confía en ella; la información resulta incorrecta o insuficiente; el consumidor adopta una decisión; se produce un daño; debe analizarse el nexo causal y, finalmente, determinarse si el resultado puede imputarse jurídicamente a la aerolínea.

Esta secuencia constituye la columna vertebral de la monografía y permite comprender que el problema no está en la inteligencia artificial considerada de manera aislada, sino en la interacción entre tecnología y relación jurídica.

En este punto, resulta importante recuperar el caso Moffatt como experiencia comparada. La decisión canadiense demuestra que la empresa que utiliza un Chatbots como mecanismo oficial de comunicación



puede enfrentar consecuencias jurídicas cuando la información proporcionada es incorrecta y el consumidor actúa razonablemente basándose en ella. Sin embargo, la decisión también demuestra la necesidad de analizar las circunstancias concretas del caso y no construir una regla absoluta de responsabilidad por cualquier error de una IA.

El análisis colombiano puede entonces construirse a partir de una matriz de elementos. El consumidor corresponde al sujeto protegido por el Estatuto del Consumidor; la aerolínea corresponde al proveedor o transportador; el Chatbots oficial constituye un canal empresarial de información; la información incorrecta puede relacionarse con el deber de información; la confianza del consumidor se analiza dentro del contexto de la asimetría informativa; la pérdida económica constituye un posible daño; la relación entre información y pérdida corresponde al nexo causal; y la conducta de la empresa debe analizarse desde la diligencia e imputación.

Este análisis permite afirmar que el derecho colombiano posee herramientas suficientes para iniciar el análisis jurídico de un supuesto semejante, aunque presenta dificultades para determinar con precisión los criterios aplicables a sistemas automatizados y para establecer estándares uniformes de supervisión. En este sentido, uno de los principales aportes de la investigación consiste en proponer un modelo de análisis de responsabilidad de las aerolíneas frente a información generada por IA. El modelo no pretende crear una nueva forma autónoma de responsabilidad, sino organizar los elementos que deberían ser examinados antes de determinar si existe responsabilidad empresarial (Rodríguez-Palomino, P. (2021).

El primer momento corresponde a la identificación del sistema y de su función. Debe establecerse qué tipo de IA se utilizó, qué grado de autonomía tenía y para qué finalidad fue implementada. El segundo corresponde a la identificación del consumidor y de su relación con la aerolínea. El tercero consiste en determinar cuál fue la información suministrada y si cumplía con condiciones de claridad, veracidad, suficiencia, verificabilidad, actualización y precisión.

Posteriormente debe analizarse la confianza del consumidor. Debe establecerse si existían razones objetivas para considerar confiable la respuesta. Luego debe estudiarse el comportamiento adoptado por el consumidor y determinar si actuó basándose en la información recibida. Después debe identificarse el daño y establecerse si fue real, cierto y demostrable.

El siguiente momento corresponde al nexo causal. Debe determinarse si el daño fue consecuencia de la información proporcionada por el sistema. Finalmente, debe analizarse la imputación considerando factores como control, previsibilidad, diligencia, supervisión y capacidad de prevención. Cuando exista tratamiento de datos personales, debe incorporarse además el análisis correspondiente a la Ley 1581 (2012) y las disposiciones aplicables.

Este modelo permite representar jurídicamente el problema de la siguiente manera: Implementación de IA por la aerolínea → suministro automatizado de información → confianza del consumidor → información incorrecta o insuficiente → decisión del consumidor → daño → nexo causal → imputación → responsabilidad jurídica.

A esta secuencia debe incorporarse transversalmente la protección de datos, transparencia, supervisión, prevención y trazabilidad, porque estos elementos pueden incidir tanto en la protección del consumidor como en la valoración de la diligencia empresarial.

La propuesta adquiere especial importancia porque evita dos extremos. Por un lado, evita considerar a la aerolínea automáticamente responsable de cualquier respuesta producida por una inteligencia artificial. Por otro, evita aceptar que la empresa quede automáticamente exonerada por el simple hecho de que la respuesta haya sido generada mediante una herramienta tecnológica.

La solución que se propone es una posición intermedia y jurídicamente fundamentada: la inteligencia artificial no elimina la responsabilidad empresarial, pero tampoco la genera automáticamente. Lo determinante será establecer las circunstancias concretas del caso, los deberes aplicables, el daño, la causalidad y la imputación.

Desde esta perspectiva, la hipótesis inicialmente planteada encuentra respaldo en el desarrollo de la investigación. El régimen jurídico colombiano vigente puede permitir atribuir responsabilidad contractual y/o extracontractual a una aerolínea cuando información incorrecta, insuficiente o engañosa suministrada mediante IA ocasione un daño al consumidor, siempre que se acrediten los elementos jurídicamente exigibles. La ausencia de una regulación integral y específica sobre IA no significa ausencia absoluta de protección jurídica.

Sin embargo, la investigación también permite identificar la necesidad de fortalecer los criterios de prevención, supervisión, transparencia y trazabilidad. El desarrollo tecnológico avanza con mayor

rapidez que la adaptación específica de las normas, lo que genera espacios de incertidumbre jurídica. En lugar de considerar esta incertidumbre como una razón para impedir el uso de IA, puede ser más adecuado desarrollar mecanismos de gobernanza que permitan compatibilizar innovación tecnológica y protección de derechos.

En el sector aéreo esta cuestión resulta especialmente importante porque la información tiene una función esencial. Los pasajeros adoptan decisiones económicas basándose en ella y, en determinadas circunstancias, una información incorrecta puede afectar no solamente su patrimonio, sino también su capacidad para ejercer oportunamente derechos relacionados con el servicio.

Por ello, el uso de IA debe acompañarse de una política empresarial de gestión del riesgo. Las aerolíneas deberían identificar cuáles sistemas utilizan, para qué finalidades, qué información están autorizados a proporcionar, quién supervisa su funcionamiento, cómo se actualizan los datos, cómo se registran los errores y cuándo debe intervenir un funcionario humano. Estas medidas corresponden al enfoque propositivo que surge de la investigación y se relacionan con los criterios de gobernanza identificados en el documento inicial.

De igual manera, resulta razonable diferenciar sistemas de bajo, medio y alto riesgo según el impacto que puedan tener sobre los consumidores. Un sistema destinado a suministrar información general puede requerir controles distintos de uno que responda sobre reembolsos, compensaciones, derechos del pasajero o condiciones contractuales. La clasificación del riesgo permitiría establecer niveles proporcionales de supervisión.

La supervisión humana debería adquirir especial relevancia cuando la consulta involucre dinero, derechos, reclamaciones, compensaciones, reembolsos o situaciones excepcionales. La finalidad no sería impedir la automatización, sino evitar que una respuesta probabilística de un sistema se convierta en la única fuente de información para una decisión jurídicamente relevante.

La auditoría periódica también podría contribuir a identificar respuestas incorrectas, información desactualizada, contradicciones con políticas oficiales y errores recurrentes. La información obtenida mediante estas auditorías debería utilizarse para actualizar el sistema y reducir la posibilidad de repetición de los errores.

Finalmente, cuando la aerolínea utilice un proveedor tecnológico externo, los contratos deberían establecer obligaciones relacionadas con actualización, seguridad, protección de datos, auditoría, corrección de errores, conservación de registros y distribución interna de responsabilidades. Esta regulación contractual no sustituiría las obligaciones de la aerolínea frente al consumidor, pero permitiría organizar adecuadamente la relación interna con el proveedor tecnológico.

En consecuencia, el desarrollo de esta investigación permite sostener que la inteligencia artificial representa una transformación importante de la prestación de servicios, pero no constituye un espacio ajeno al derecho. La tecnología puede modificar el modo en que la empresa interactúa con el consumidor, pero no necesariamente modifica la existencia de las obligaciones jurídicas que recaen sobre ella.

El caso *Moffatt v. Air Canada* demuestra la importancia práctica de esta cuestión. La experiencia canadiense permite observar que una empresa puede enfrentar consecuencias cuando utiliza un Chatbots como canal oficial y este suministra información incorrecta que induce razonablemente al consumidor a adoptar una decisión perjudicial. Aunque la decisión no sea vinculante en Colombia, ofrece un referente útil para examinar cómo podrían operar las categorías de protección al consumidor y responsabilidad civil en un supuesto semejante.

En Colombia, el marco regulatorio constituye una herramienta fundamental debido al estándar establecido para la información suministrada al consumidor conforme a los lineamientos legales de cara a ello; y en materia de protección de datos personales se incorpora una dimensión adicional relacionada con el tratamiento de datos personales mediante IA que ha evolucionado frente a la utilización responsable de estas tecnologías permitiendo responder a ello a través de la interpretación dada por parte de la descripción de nuevos desafíos legales (Jiménez Serranía, Calderón Marengo y otros, 2025). Así, el aporte de esta monografía no consiste simplemente en señalar que la inteligencia artificial genera riesgos. Su aporte consiste en identificar cómo esos riesgos pueden ser traducidos a categorías jurídicas concretas y proponer una ruta para determinar cuándo una aerolínea podría ser responsable frente al consumidor.

La responsabilidad debe entonces analizarse a partir de una secuencia racional: determinar quién implementó el sistema, establecer si era un canal oficial, identificar qué información fue suministrada,



verificar si era incorrecta o insuficiente, determinar si el consumidor confió razonablemente en ella, establecer qué decisión tomó, identificar el daño, demostrar el nexo causal y finalmente analizar la imputación considerando el nivel de control, previsibilidad y diligencia de la empresa.

Esta propuesta permite mantener el equilibrio entre innovación y protección jurídica; no pretende impedir que las aerolíneas utilicen IA ni exigirles que garanticen que ningún sistema cometa errores, lo que se plantea es que la incorporación de tecnología no debe convertirse en una herramienta para disminuir la protección del consumidor ni para trasladar automáticamente al pasajero los riesgos derivados de una decisión empresarial.

Por ello, la responsabilidad frente a la inteligencia artificial debe entenderse desde una perspectiva de gestión del riesgo jurídico. La empresa que obtiene beneficios de la automatización también debe asumir las cargas razonables asociadas con su implementación, particularmente cuando posee capacidad para prevenir, supervisar y corregir los riesgos.

En última instancia, la investigación permite afirmar que el verdadero desafío jurídico para Colombia no consiste exclusivamente en crear una nueva regulación sobre inteligencia artificial, consiste en interpretar y aplicar adecuadamente las normas existentes frente a las nuevas formas de interacción entre empresas y consumidores, es por ello que la regulación en protección al consumidor, datos personales y la regulación aeronáutica, las disposiciones de política pública y las categorías tradicionales de responsabilidad pueden constituir una base relevante, pero requieren ser interpretadas sistemáticamente para responder a los desafíos que plantea la IA.

En este sentido, el caso *Moffatt v. Air Canada* cumple una función esencial dentro de la monografía: permite visualizar de manera concreta cómo una respuesta generada por un Chatbots puede pasar de ser un simple resultado tecnológico a convertirse en un hecho con consecuencias jurídicas. El caso demuestra que la discusión sobre inteligencia artificial no puede limitarse a preguntar si el sistema funciona correctamente; debe preguntarse también quién decidió implementarlo, bajo qué condiciones, con qué controles y cuáles fueron las consecuencias para el consumidor.

Por tanto, la tesis central que se desprende del desarrollo es que la implementación de inteligencia artificial por parte de una aerolínea no desplaza las obligaciones jurídicas que esta tiene frente al consumidor; por el contrario, puede generar nuevos deberes de diligencia relacionados con la selección,

supervisión, actualización, trazabilidad y control de los sistemas automatizados utilizados para suministrar información.

La responsabilidad, en consecuencia, no debe ubicarse en la máquina como si esta fuera un sujeto jurídico independiente. Debe analizarse respecto de las personas naturales o jurídicas que tenían capacidad de decisión y deberes de prevención frente al riesgo. La inteligencia artificial puede producir la respuesta, pero la empresa decide si la utiliza, dónde la utiliza, para qué la utiliza y bajo qué condiciones la pone a disposición del consumidor.

Esta conclusión permite regresar al interrogante central de la investigación: ¿en qué medida el régimen jurídico colombiano permite atribuir responsabilidad a las aerolíneas por los daños ocasionados a los consumidores como consecuencia de información incorrecta, insuficiente o engañosa suministrada mediante sistemas de inteligencia artificial utilizados en la prestación del servicio?

La respuesta que surge del análisis es que el ordenamiento jurídico colombiano ofrece herramientas para atribuir responsabilidad, pero dicha atribución debe realizarse caso por caso, mediante la articulación de las normas de protección al consumidor, responsabilidad civil, protección de datos y regulación del transporte aéreo. La ausencia de un régimen específico no significa que el consumidor quede desprotegido, pero sí evidencia la necesidad de desarrollar criterios más claros de prevención, supervisión, trazabilidad e imputación frente al uso de inteligencia artificial.

De esta manera, el desarrollo de la investigación conduce a una conclusión que será posteriormente profundizada en el capítulo de conclusiones: la automatización de la atención no debe implicar la automatización de la responsabilidad. Cuando una aerolínea utiliza IA para relacionarse con sus consumidores, debe conservar mecanismos adecuados para garantizar que la innovación tecnológica sea compatible con la información veraz, la protección de los derechos del pasajero, la seguridad de los datos y la responsabilidad empresarial.

CONCLUSIONES

La presente investigación permitió establecer que el uso de sistemas de inteligencia artificial por parte de las aerolíneas genera nuevos desafíos jurídicos frente a la protección de los derechos de los consumidores, especialmente cuando estos sistemas suministran información relacionada con tarifas, reservas, reembolsos, compensaciones o condiciones del servicio.



El análisis del caso *Moffatt v. Air Canadá* permitió evidenciar que una respuesta incorrecta proporcionada por un Chatbots puede generar consecuencias jurídicas cuando el consumidor confía razonablemente en la información suministrada a través de un canal oficial de la aerolínea. Aunque este caso pertenece al ordenamiento jurídico canadiense, constituye un referente importante para analizar situaciones similares que podrían presentarse en Colombia.

En el contexto colombiano, se concluye que la ausencia de una regulación específica e integral sobre la responsabilidad derivada del uso de inteligencia artificial no significa que las aerolíneas estén exentas de responsabilidad. Las normas existentes sobre protección al consumidor, responsabilidad, protección de datos personales y transparencia pueden ser aplicadas para analizar los daños ocasionados por información incorrecta generada mediante sistemas automatizados.

Asimismo, se determinó que la responsabilidad de una aerolínea no debe establecerse automáticamente por el simple hecho de que un sistema de IA haya cometido un error. Para determinar la responsabilidad jurídica deben analizarse aspectos como el control ejercido por la empresa, el carácter oficial del canal, la calidad de la información, la previsibilidad del riesgo, la existencia de mecanismos de supervisión, la confianza legítima del consumidor, el daño, el nexo causal y la posibilidad de imputar jurídicamente el resultado a la aerolínea.

La investigación también permitió identificar la importancia de implementar mecanismos de prevención, supervisión y transparencia. Las aerolíneas que incorporen inteligencia artificial en sus canales de atención deberían contar con procesos que permitan detectar y corregir errores, actualizar la información suministrada y ofrecer mecanismos de atención humana cuando la situación lo requiera.

En este mismo sentido, la posibilidad de transferir las contingencias económicas de la inteligencia artificial hacia el mercado asegurador colombiano se encuentra condicionada al fortalecimiento de dicha gobernanza empresarial. Las pólizas de *Ciber Risk* y de *Responsabilidad Civil Profesional Errores y Omisiones* solo resultarán viables para amparar los fallos informativos de los Chatbots en la medida en que las aerolíneas garanticen trazabilidad, auditorías continuas y esquemas efectivos de supervisión sobre sus sistemas automatizados. De este modo, la gestión del riesgo técnico y la asegurabilidad se consolidan como elementos complementarios para amortiguar el impacto financiero de las eventuales reclamaciones de los consumidores.

Finalmente, se concluye que la implementación de inteligencia artificial no elimina la responsabilidad jurídica de las aerolíneas frente a sus consumidores. La innovación tecnológica debe desarrollarse de manera compatible con los principios de protección al consumidor, transparencia, seguridad y responsabilidad empresarial. En este sentido, el principal reto para Colombia consiste en fortalecer los criterios jurídicos y regulatorios que permitan garantizar un uso responsable de la inteligencia artificial sin impedir su desarrollo y aprovechamiento en el sector aéreo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguirre Sala, J.F. (2022). Models and Good evaluative pactices to detext impacts, risks and damages of artificial intelligence. DOI: <http://dx.doi.org/10.32870/Pk.a12n23.742>
- Araque Villegas, S. A. (2025). *El derecho y la inteligencia artificial en Colombia: un análisis filosófico sobre su uso e implementación actúa* [Tesis de posgrado, Universidad Santo Tomás]. <http://hdl.handle.net/11634/69823>
- Araya, C. (2020). Desafíos legales de la inteligencia artificial en Chile. *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, 9(2), 257. Link. <https://doi.org/10.5354/0719-2584.2020.54489>
- BBC (2024). Una aerolínea es declarada responsable porque su Chatbots dio malos consejos a los pasajeros: qué significa esto para los viajeros. Link: <https://www.bbc.com/travel/article/20240222-air-canada-Chatbots-misinformation-what-travellers-should-know>
- Bianchi, L. V. (2018). La influencia del principio del consumo sustentable en el combate de la obsolescencia programada, la garantía de los “productos durables” y el derecho a la información de los consumidores en Argentina. *Revista de Derecho Privado*, 34, 277-310. Link: <https://doi.org/10.18601/01234366.n34.09>
- Caso Moffatt v. Air Canada, 2024 BCCRT 149 (Civil Resolution Tribunal, 2024). Link: <https://www.canlii.org/en/bc/bccrt/doc/2024/2024bccrt149/2024bccrt149.html>
- Congreso de la República de Colombia. (11 de octubre de 2011). Mediante la cual se regula el Estatuto de Protección al Consumidor. [Ley 1480 de 2011]. Link: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=44306>



- Congreso de la República de Colombia. (15 de octubre de 2012). Mediante la cual se regula La Protección de Datos Personales. [Ley 1581 de 2012]. Link: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>
- Consejo Nacional de Política Económica y Social, CONPES. (16 de mayo de 2025). (CONPES 4144, 2025). Mediante el cual se dan los lineamientos para el Uso de Inteligencia Artificial (IA). Link: <https://sisconpes.dnp.gov.co/SisCONPESWeb/#elconpes>
- Espeinel, C. G. C. (2013). Esquema de la responsabilidad civil en el derecho de protección al consumidor en Colombia. Dialnet (Universidad de la Rioja), 91-112. Link <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4533549>
- Florido Álvarez, A. (2020). Modelo de Chatbots de inteligencia artificial articulado con el Business Process Management (BPM) del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) para el área de la Subdirección para la Industria de Comunicaciones (SICom). Link: <https://repository.universidadean.edu.co/server/api/core/bitstreams/91069825-d328-4b6a-9f57-7eae450761be/content>
- Hidalgo Moncayo, K.V. (2025). Publicación: Principio de transparencia y protección al consumidor en la era de la inteligencia artificial. Trabajo de grado de Maestría en Derecho Comercial. Link: <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/28279>
- Jiménez Mahecha, L.F. 2025. La responsabilidad contractual y extracontractual en el laberinto de la inteligencia artificial: perspectiva colombiana. *Revista e-mercatoria*. 24, 2 (jul. 2025), 193–220. DOI: <https://doi.org/10.18601/16923960.v24n2.07>.
- Leal, T. D. Z., & Macfarland, C. A. G. (2024). La responsabilidad civil y la ética en la inteligencia artificial: una revisión sistemática de las ideas del período 2018-2023. *IUSTA*, 60, 66-93. Link: <https://doi.org/10.15332/25005286.9964>
- Londoño Villarreal, L. F. (2025). Guía de cumplimiento: regulación de IA generativa en asesoría jurídica por Chatbots en Colombia. *Revista Criminalidad*, 67(2), 77-88. <https://doi.org/10.47741/17943108.731>
- Moreno Gómez, G. A. (2017). El Estatuto del Consumidor como forma de corregir la asimetría de la información en la adquisición de productos o servicios en páginas web en Colombia. *Revista*

de Derecho, Comunicaciones y Nuevas Tecnologías, (17). Universidad de los Andes (Colombia). DOI: <http://dx.doi.org/10.15425/redecom.17.2017.10>

Peña Valenzuela, D. (2026). Revista E-Mercatoria IA y toma de decisiones empresariales: desafíos de la responsabilidad legal. Universidad Externado de Colombia. DOI: [10.18601/16923960.v25n1.02](https://doi.org/10.18601/16923960.v25n1.02)

Rodríguez-Palomino, P. (2021). Inteligencia Artificial Para La Administración De Los Reglamentos Aeronáuticos De Colombia (RAC). *Revista Estrategia Organizacional*, 10(1). DOI: <https://doi.org/10.22490/25392786.4551>

Superintendencia de Industria y Comercio. (10 de agosto de 2016). Radicado 16-161212—2-0, trámite 113 Actuación Oficina Asesora Jurídica. Responsabilidad de las agencias de viaje. Link: https://www.sic.gov.co/recursos_user/boletin-juridico-sep2016/conceptos/consumidor/16161212-concepto-10-agosto-de-2016.pdf

Superintendencia de Industria y Comercio. (21 de agosto de 2024). Resolución 002/2024. Lineamientos sobre el Tratamiento de Datos personales en Sistemas de Inteligencia Artificial Link: <https://sedeelectronica.sic.gov.co/transparencia/normativa/circular-externa-2-de-2024-de-la-superintendencia-de-industria-y-comercio-lineamientos-sobre-el-tratamiento-de-datos>

Superintendencia de Industria y Comercio. (13 de marzo de 2026). Resolución 18136 Radicación 23-408644 16-161212—2-0, trámite 113 Actuación Dirección de Investigaciones de Protección de Datos Personales caso IFX NETWORKS Link: <https://sedeelectronica.sic.gov.co/sites/default/files/publicaciones/2026018136RE0000000001.pdf>

Tomás, G. C. V. (2026). Contrato de transporte aéreo de pasajeros: aspectos generales y regulación actual. En Universidad de Chile. Link: <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/209268>

Vanessa Jiménez Serranía, Eduardo Andrés Calderón Marengo, Juan Guillermo Agón López & Gabriel Ravelo Franco (2025). La regulación de la inteligencia artificial: la complejidad en la búsqueda de un equilibrio de intereses. Especial foco en la protección de la creación y de la innovación. Visión comparada UE Colombia Especial DIXI -RI/INS 2025 | La ciencia jurídica y su vinculación con las tecnologías, 1-23. DOI: <https://doi.org/10.16925/2357-5891.2025.03.09>



Zabala, T. y Zuluaga, P. (2021). Los retos jurídicos de la inteligencia artificial en el derecho en Colombia. *Jurídicas CUC*, 17(1), 475–498. DOI: <http://dx.doi.org/10.17981/juridcuc.17.1.2021.17>

