LegalToday.com
Por abogados, para abogados

Blog ECIJA 2.0

13
de
Diciembre

Patricia Torres

Abogada de ECIJA

AMAZON GO, el supermercado que sabrá todo de ti

"Hace cuatro años, empezamos a preguntarnos, ¿qué aspecto tendría una tienda si pudieras entrar en ella, coger lo que quisieras y simplemente irte?" Así es como comienza el video introductorio de Amazon "sin colas, sin pasar por caja, sin registros. Bienvenido a Amazon Go."

El pasado lunes, Amazon anunció el fin del supermercado tradicional, y lo que hasta ahora parecía algo impensable ya es una realidad; un supermercado sin colas, sin necesidad de sacar la cartera o de pasar por caja, **pagando de forma automática a la salida de la tienda** y convirtiendo esta nueva forma de pago en el método más cómodo y rápido, porque al fin y al cabo, lo que los clientes buscan es ante todo comodidad.

Durante los últimos meses, hemos sido testigos de las últimas novedades de Amazon, ya sea con el **servicio de entregas por dron que pretende implantar en Reino Unido y bautizado como "Prime Air",** el nuevo servicio de supermercado online exclusivo para usuarios Premium "Amazon Pantry" que se ha expandido a España recientemente o el botón "Dash", que, al ser pulsado, realiza automáticamente un pedido del producto en cuestión.

No obstante, Amazon quiere dar un paso más, apostando por un nuevo concepto patentado de supermercado conocido como **"Just walk out" (simplemente salga)** que pretende reducir al mínimo la interacción humana para acelerar el proceso de compra tradicional del consumidor e incorporar una tecnología que detecte automáticamente cuando se cogen o devuelven productos de las estanterías. Ello permitiría a los clientes salir de la tienda sin la necesidad de hacer cola para pagar o sin tener que escanear sus artículos, únicamente utilizando la aplicación Amazon Go.

De esta forma **el gigante del comercio electrónico estaría cambiando la manera de hacer las compras para siempre,** dando la bienvenida a lo que sería el supermercado del futuro.

Pero, ¿cómo funciona Amazon Go? Esta aplicación junto con una combinación de visión computacional, **aprendizaje profundo "deep learning"** y sensores

distribuidos por toda la tienda serán las tecnologías que utilizará Amazon Go y que servirán para detectar los productos que se compran, permitiendo registrar cualquier movimiento que realice el cliente.

Es decir, al entrar en la tienda los clientes únicamente tendrán que abrir la aplicación Amazon Go en sus smartphones y colocar el dispositivo **en un escáner situado en la entrada.** Este sistema servirá para identificar en todo momento al consumidor y sumar en la cesta virtual de la cuenta del cliente los productos que éste haya cogido.

Una vez el cliente salga de la tienda todo se cargará a la tarjeta de crédito o débito asociada a su cuenta de Amazon y se enviará la factura de manera automática pero, ¿podrá Amazon prevenir con éxito los robos de sus productos? **Lo cierto es que Amazon Go fichará a sus clientes en la entrada del supermercado** por lo que, según la patente que describe esta nueva tecnología de "Just walk out", estos estarán supervisados en todo momento, pudiendo las cámaras incluso identificar los "tonos de piel" de los clientes.

Sin embargo, la tecnología que utilizará Amazon comienza a generar algunas inquietudes relacionadas con la privacidad de los usuarios. El sistema de seguimiento de cámaras y toma de fotos implantados **cuyo funcionamiento comienza en el momento en el que el cliente acceda a la tienda** incluye el reconocimiento facial, detalles de la altura y peso, la biometría del cliente, usuario y contraseña, incluso el historial de compra del usuario, etc.

Además, los clientes no sólo serán rastreados por una gran cantidad de cámaras, sino que también **habrá micrófonos instalados con el propósito de registrar cada paso que den.** La patente recoge que "los micrófonos pueden grabar sonidos producidos por el usuario y los recursos informáticos pueden procesar esos sonidos para determinar la ubicación del usuario".

Estos micrófonos podrán registrar a cada cliente simplemente por el ruido que emitan, por lo que, **dependiendo del tipo de programación que se establezca por la empresa,** se estaría abriendo la puerta a la posible escucha por parte de Amazon y al registro de todas las conversaciones que se tengan dentro de sus locales.

De esta forma, estaríamos frente a la posibilidad de que la compañía guarde todos los datos asociados al consumidor es decir, **valiosa información relacionada con sus compras,** los productos que estos devuelven, conocer su paradero, hábitos de consumo y mucho más.

Todo ello permitirá a Amazon no solo tener el absoluto control de nuestros datos, sino también el control de analizar todos los movimientos que los clientes realicen en las tiendas e introducir publicidad personalizada.

Todos estos servicios que pretende implantar Amazon **pueden parecer gratuitos y convenientes,** hasta que recordamos que las empresas de tecnología se valoran en la calidad y cantidad de datos que pueden acumular, siendo Amazon Go un modelo de negocio perfecto para ello.

Por el momento, Amazon Go **únicamente funciona en su primer supermercado físico** situado en Seattle, actualmente en versión beta pero con la intención de abrir su tienda al público a principios de 2017 y con la aspiración de extenderlo al resto del mundo.

¿Estaremos dispuestos a renunciar a nuestra privacidad por un servicio más cómodo?