

Agilización del Sernac

Con el inicio de un nuevo gobierno, resulta indispensable repensar el enfoque de la política pública en materia de protección de los consumidores. Las nuevas autoridades debiesen asumir que la tutela efectiva de derechos ya no puede descansar exclusivamente en mecanismos tradicionales, lentos y costosos, sino que debe apoyarse estratégicamente en las oportunidades que ofrece la inteligencia artificial.

En este contexto, el Sernac tiene la posibilidad de dejar de ser percibido como un mero "buzón de reclamos" y transformarse en un verdadero protector público de los consumidores. Las plataformas online de resolución de conflictos, potenciadas por IA, permiten clasificar controversias, proponer soluciones y facilitar acuerdos tempranos, reduciendo tiempos y asimetrías de información.

Una plataforma pública, gratuita y accesible fortalecería el acceso a la justicia y disminuiría los costos económicos y emocionales asociados a la resolución de conflictos, una de las mayores barreras para la tutela individual de derechos. Empoderar al Sernac en este ecosistema digital es apostar por una protección más proactiva, eficiente y centrada en las personas.

*Sebastián Bozzo
Decano Facultad de Derecho
Universidad Autónoma de Chile*