

Fecha: 30-01-2026  
Medio: La Tercera  
Supl.: La Tercera  
Tipo: Cartas  
Título: **CARTAS: SERNAC Y LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR**

Pág.: 3  
Cm2: 75,8

Tiraje: 78.224  
Lectoría: 253.149  
Favorabilidad: ☐ No Definida

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

## **SERNAC Y LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR**

SEÑOR DIRECTOR:

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