

Sepa aprovecharla:

La inteligencia artificial como “aliada” para proteger los derechos del consumidor

La IA puede transformarse en una herramienta de apoyo relevante para el ciudadano común, ayudándolo a tomar decisiones informadas antes de contratar. Y no solo comparando precios, sino también aclarando condiciones.

En el consumo digital actual las decisiones se toman con rapidez: contratos que se aceptan con un clic, promociones por tiempo limitado y servicios que prometen soluciones inmediatas. En ese escenario, el consumidor suele enfrentar una marcada asimetría frente al proveedor, especialmente en materia relativa a información.

Sin embargo, el desarrollo reciente de la inteligencia artificial (IA) generativa abre una oportunidad concreta para equilibrar esa relación, siempre y cuando se utilice de manera informada, crítica y responsable.

Sebastián Bozzo Hauri, decano de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Chile y profesor titular del Módulo Jean Monnet en IA y Derecho Privado Europeo, señala que la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores reconoce derechos claros —información veraz y oportuna, respeto a lo ofrecido y mecanismos de reclamo—, pero que en la práctica muchos no logran ejercerlos de manera eficaz.

EN SIMPLE
Por ejemplo, se le puede pedir a la IA que explique un contrato en lenguaje simple desde la perspectiva chilena, identificando cláusulas desfavorables, según la Ley 19.496.

En este contexto, la inteligencia artificial puede transformarse en una herramienta de apoyo muy relevante para el ciudadano común, afirma.

La IA puede ayudar a los consumidores a tomar decisiones informadas antes de contratar, no solo comparando precios, sino también aclarando condiciones. Por ejemplo, se le puede pedir que explique un contrato en lenguaje simple desde la perspectiva chilena, identificando cláusulas desfavora-



Este tipo de uso permite entender el precio real del producto o servicio, más allá del valor publicitado, y evitar sorpresas.

Evaluar proveedores

Asimismo, la IA puede utilizarse para evaluar proveedores antes de contratar. Analizar información pública, patrones de reclamos o niveles de respuesta permite anticipar riesgos. Un *prompt* simple podría ser: “Analiza este proveedor desde la perspectiva de un consumidor en Chile, considerando reclamos frecuentes y reiterados, tipo de problemas y nivel de respuesta, según información pública disponible.”

Elegir al proveedor adecuado previene conflictos de consumo.

Cuando surge un problema, la inteligencia artificial puede ayudar a gestionar reclamos que normalmente son confusos o poco fundamentados.

En estos casos, el consumidor puede solicitar a la IA lo siguiente: “Ayúdame a redactar un reclamo claro según la Ley

19.496; estos son los hechos y el contrato. Indica qué derecho se vulneró y qué solución corresponde.”

Adjuntar el contrato, boletas, correos electrónicos u otros antecedentes permite obtener respuestas más precisas y útiles.

“El uso de la IA requiere de una actitud crítica. Es esencial verificar que las fuentes citadas, como la Ley 19.496 o datos de proveedores, sean reales y coincidan con lo señalado. La IA ayuda, pero no reemplaza la comprobación personal”, concluyó el abogado Bozzo.