

Consumidor frustrado

Señor director:

En mercados concentrados, donde pocas empresas controlan la oferta, las barreras para ejercer derechos básicos son inaceptables. La negativa a terminar un contrato fácilmente no es solo un mal servicio, sino que permite presumir que es una estrategia para mantener ingresos a costa del consumidor.

Es fundamental avanzar hacia mecanismos alternativos de resolución de conflictos que sean obligatorios y vinculantes para las empresas, especialmente en sectores con características de oligopolio. Mediación, arbitraje o conciliación utilizando la IA con debidos resguardos, pueden ofrecer soluciones más rápidas y justas. Las nuevas tecnologías, bien aprovechadas, permiten reducir costos, aumentar el acceso a la justicia y mejorar la tutela individual de los derechos de los consumidores.

El Estado debe asumir este desafío con decisión. La IA en este sentido representa una oportunidad para los consumidores.

SEBASTIÁN BOZZO HAURI

Decano Facultad de Derecho
Universidad Autónoma de Chile