

## Consumidor frustrado

Señor Director:

La carta (viernes) del señor Nicolás Cruzat refleja una realidad cotidiana: 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 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 digital pueden ofrecer soluciones más rápidas y justas. Las nuevas tecnologías, bien aprovechadas, permiten reducir costos, aumentar el acceso y mejorar la protección efectiva de los derechos de los usuarios.

El Estado debe asumir este desafío con decisión. No basta con esperar buena voluntad empresarial.

**SEBASTIÁN BOZZO HAURI**

Decano Facultad de Derecho  
Universidad Autónoma de Chile