



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*

Consumidor frustrado

● 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
