

autos institucionales por más de 1.000 millones de pesos.

En paralelo, tomamos conocimiento de rechazos de todo tipo de proyectos; de planes de compensación millonarios para cuidar el medioambiente y proteger a las comunas; de demoras sin precedentes por parte del Consejo de Monumentos y algunos municipios que, en cifras de un estudio de ADI, tardan dos años en promedio en la gestión de permisos. El tiempo también es un recurso en el ámbito de la inversión pública y privada.

A su vez, la actividad ilegal, el comercio callejero; el crimen organizado se toma los barrios. ¿Eso cuánto cuesta?

Claudia Miralles

Gerenta de Comunicación Estratégica Imaginación

PASAJEROS AÉREOS Y RECLAMOS

SEÑOR DIRECTOR:

Más allá de si las cifras de reclamos dadas por el Sernac son correctas y de si el número es alto o bajo, es indiscutible que los pasajeros de aerolíneas se encuentran frecuentemente en situaciones adversas, lidiando con cancelaciones, retrasos y otros inconvenientes.

En la actualidad, el mecanismo más efectivo para la resolución de estos conflictos recae en esperar que el Sernac inicie un procedimiento colectivo. Aunque esta vía puede ser efectiva, no siempre satisface las necesidades de los consumidores.

Una alternativa podría encontrarse en la adopción de métodos alternativos de solución de conflictos. Estos ofrecen una vía más rápida y menos onerosa para que los consumidores hagan valer sus derechos. La implementación de modelos que obliguen a los proveedores a participar y que lo resuelto tenga fuerza vinculante es vital para asegurar el acceso a la justicia de los consumidores.

Por otra parte, la asistencia a través de IA en la resolución de conflictos es una realidad en el mundo privado para resolver disputas de los usuarios de plataformas, no obstante, en el ám-

bito público, no se aprecia un impulso en su implementación.

La IA permite administrar el conflicto a un costo menor que lo reclamado, es decir, gracias a la IA el consumidor puede acceder a la justicia sin que el remedio sea más caro que la enfermedad.

Sebastián Bozzo Hauri

Módulo Jean Monnet de IA y Derecho Privado Europeo
Universidad Autónoma de Chile

DELINCUENCIA

SEÑOR DIRECTOR:

Dicen que el aumento de inseguridad es vertiginoso en la ciudad, y ya no es necesario leer las noticias o ver el matinal para comprobarlo; basta con salir a la calle, a cualquier hora, incluso acompañada.

Hace solo unas semanas, mi hijo y yo fuimos víctimas de un violento asalto en el que los delincuentes usaron su vehículo para hacernos caer y luego intimidarnos con armas de fuego. Lo vivimos en carne propia y ahora somos parte de esas estadísticas que parecen abstractas, pero en las que cada número representa una historia aterradora en la vida cotidiana.

Porsí fuera poco, el sistema burocrático actual no está a la altura de las circunstancias: desde el trámite del bloqueo del carnet de Identidad y la clave única, hasta la recuperación de la licencia de conducir, todo fue un suplicio. Y el discurso de las autoridades de "denuncie, denuncie, denuncie", pero sin medidas efectivas para el apoyo a las víctimas o acciones que devuelvan la sensación de seguridad por el desamparo del Estado.

La seguridad de los ciudadanos no puede ser sacrificada en aras de un sistema que parece distante y desconectado de la realidad que vivimos. Se requieren reformas concretas, eficaces y de aplicación inmediata para restaurar la confianza en nuestras instituciones y devolver la tranquilidad a nuestras comunidades.

Paulina Torres Barrientos

Concejala de Macul Regionalistas Verdes