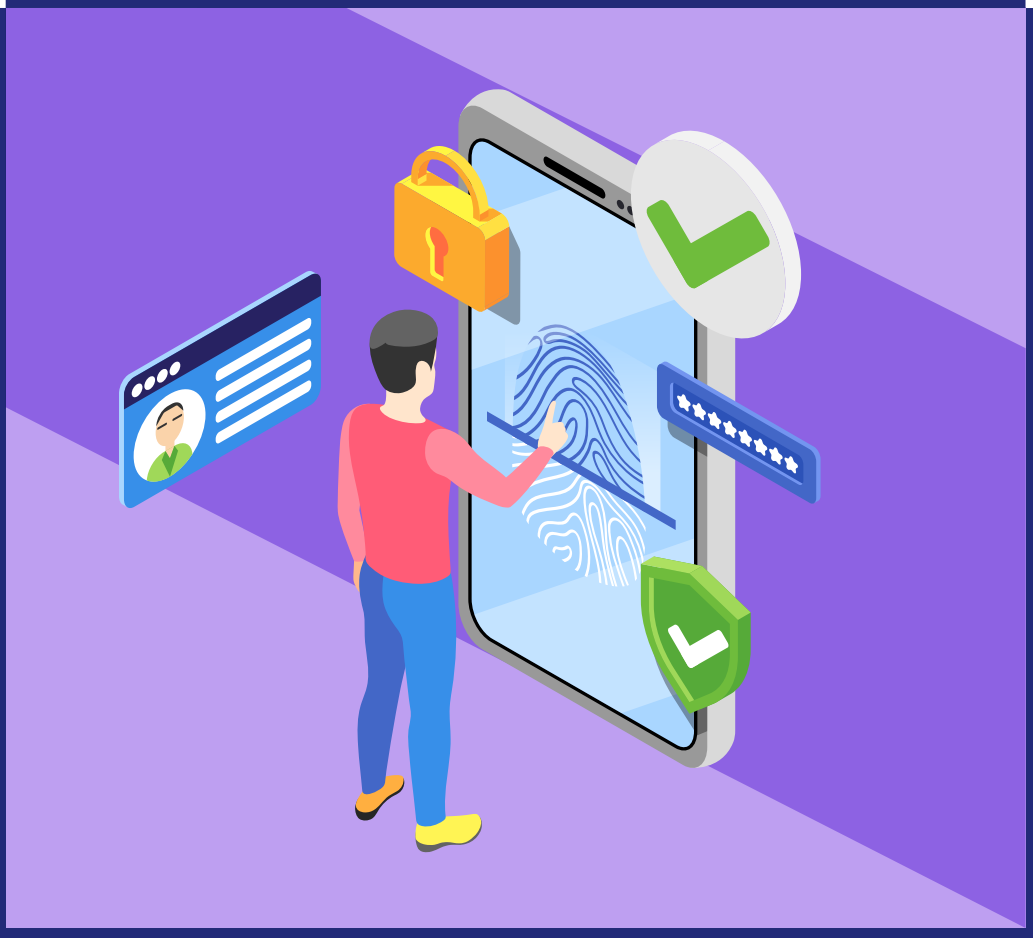
Regulación de plataformas digitales y verificación de edad en Chile: desafíos para la protección de menores y los derechos de consumidores digitales

MINUTA DE TRABAJO N°28
Junio 2026



Observatorio de Consumidores en Políticas Públicas

FONDO CONCURSABLE
Para Asociaciones de Consumidores
Servicio Nacional del Consumidor

ODECU
ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Regulación de plataformas digitales y verificación de edad en Chile: desafíos para la protección de menores y los derechos de consumidores digitales

Antecedentes

Durante las últimas semanas se ha instalado en Chile un debate legislativo sobre la restricción del acceso de menores de edad a redes sociales, plataformas digitales y servicios tecnológicos mediante mecanismos obligatorios de verificación etaria. Esta discusión se enmarca en una tendencia internacional en la que distintos países han comenzado a endurecer las exigencias hacia las plataformas digitales con el propósito de fortalecer la protección de niños, niñas y adolescentes (NNA).

En ese contexto, uno de los proyectos de ley más relevantes en materia de derechos de consumidores digitales busca regular el acceso de menores a redes sociales, plataformas de transmisión en vivo, portales de apuestas y sistemas de inteligencia artificial. Por ello, a junio de 2026, tanto la Cámara de Diputadas y Diputados como la Comisión de Educación del Senado mantienen iniciativas paralelas sobre esta materia, impulsadas por la creciente preocupación respecto de los efectos del uso intensivo de plataformas digitales sobre la salud mental y el bienestar de NNA.

Los datos disponibles resultan elocuentes: según la Encuesta Longitudinal de Primera Infancia (ELPI, 2024) citada en los fundamentos del proyecto, casi la mitad de los adolescentes chilenos permanece despierta usando dispositivos móviles después de acostarse, y más del 54% declara utilizar redes sociales por más de tres horas diarias durante la semana. A su vez, un 15,1% reporta haber sufrido ciberacoso en el último año, y tres de cada cuatro presentan síntomas de ansiedad o depresión (Diario Constitucional, 2026). Esta realidad no es exclusiva de Chile, sino que países como Australia, España, Francia, Brasil y otros de la Unión Europea avanzan en regulaciones de similar orientación. En cuanto al contenido de las iniciativas discutidas en Chile, una de ellas prohíbe el ingreso, registro y uso de redes sociales para menores de 14 años, permitiendo excepcionalmente el acceso entre los 14 y 16 años mediante autorización del padre, madre o tutor, con obligación de las plataformas de implementar sistemas de verificación de identidad. Por su parte, propuestas más restrictivas elevan ese umbral a los 16 años, incorporan la obligación de eliminar cuentas existentes y amplían las restricciones hacia otras plataformas y herramientas tecnológicas.

Junto al objetivo legítimo de protección infantil, estas iniciativas abren un debate relevante desde la perspectiva de los derechos de las y los consumidores digitales como ¿qué información personal podrán exigir las plataformas para verificar la edad?, ¿cómo se protegerán los datos sensibles recopilados?, ¿quién responderá ante filtraciones o usos secundarios de esa información?, y ¿cómo evitar la implementación de sistemas excesivamente invasivos? Este escenario plantea la necesidad de encontrar un equilibrio adecuado entre la protección digital de la infancia, la privacidad, el libre acceso al entorno digital y la responsabilidad empresarial.

Discusión legislativa

Dado lo anterior, el proyecto ingresado a la Cámara de Diputadas y Diputados (Boletín N° 18.246-18) busca establecer una prohibición absoluta para que menores de 16 años accedan, se registren o usen redes sociales, incluso con autorización de sus padres o tutores. Para plataformas de transmisión en vivo, se aplica la misma restricción, mientras que los jóvenes entre 16 y 18 años podrían acceder solo con autorización parental expresa, los portales de apuestas en línea quedan completamente prohibidos para menores de edad, sin excepción, al igual que los sitios de contenido pornográfico digital.

Uno de los aspectos más novedosos es la regulación de los chatbots avanzados, en ese sentido, el proyecto prohíbe que estos sistemas de inteligencia artificial ofrezcan a menores funcionalidades para simular relaciones de amistad, compañía o vínculos románticos, y les impide generar contenido sexual, promover conductas de autolesión o sugerir que el sistema posee conciencia o emociones propias. Además, las empresas desarrolladoras deberán incorporar mecanismos para detectar señales de crisis de salud mental y derivar a los usuarios a recursos de apoyo (Diario Constitucional, 2026).

En cuanto a sanciones, las plataformas que incumplan podrán ser multadas entre 3.000 y 5.000 UTM, con posibilidad de duplicarse en caso de reincidencia, además de la suspensión inmediata de sus servicios en Chile. El proyecto del Senado, impulsado por los senadores Sanhueza, Macaya, Moreira, Van Rysselberghe y Vial, contempla un rango menor: entre 500 y 2.000 UTM (La Tercera, 2026).

El punto más sensible del debate no es si se debe proteger a los menores, sino cómo se verificará la edad de los usuarios sin comprometer la privacidad de millones de personas adultas. Verificar la mayoría de edad implica necesariamente que las plataformas digitales, muchas de ellas empresas internacionales, recopilarían datos de identidad de la totalidad de sus usuarios, no solo de los menores.

El propio proyecto reconoce este riesgo puesto que establece que los sistemas de verificación deben "procurar minimizar el tratamiento de información personal y evitar, en la medida de lo posible, la utilización de documentos de identidad o datos biométricos" (Boletín N° 18.246-18, 2026). Sin embargo, esta disposición es más una declaración de principios que una norma concreta, pues no indica qué mecanismo alternativo sería suficientemente robusto.

La ministra de Educación, María Paz Arzola, planteó en la sesión del Senado del 3 de junio de 2026 que sería necesario "definir criterios mínimos para los sistemas de verificación de identidad que no puedan ser engañados y que sean un estándar que todas las plataformas deban cumplir por igual", y advirtió sobre la importancia de coordinar esta regulación con la Ley N° 19.628 sobre protección de datos personales (La Tercera, 2026). Esta advertencia es especialmente relevante porque Chile no cuenta aún con una infraestructura de identidad digital que permita verificar edades de forma segura y privada a escala masiva.
Más allá de la restricción de acceso por edad, existe una dimensión del debate que es de suma relevancia, estas son los patrones de diseño engañosos. Estos últimos, son técnicas deliberadas utilizadas por las plataformas para manipular el comportamiento de sus usuarios, muchas veces sin que ellos lo adviertan.

La Unión Europea los define en la Ley de Servicios Digitales (DSA) como prácticas que "distorsionan o merma sustancialmente, de forma deliberada o efectiva, la capacidad de los destinatarios del servicio de tomar decisiones autónomas y con conocimiento de causa" (Reglamento (UE) 2022/2065, 2022). El informe de la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile identifica seis categorías principales de estos patrones: sobrecarga, ocultación, estimulación emocional, obstrucción, inconsistencia y opacidad (Roberts et al., 2025).
En esa línea, existen claros ejemplos que afectan en el cotidiano a las y los consumidores digitales, ahí se incluye el scroll infinito, las notificaciones programadas para generar urgencia, los temporizadores falsos y los sistemas de recomendación diseñados para maximizar el tiempo de uso

Así, se define que los patrones oscuros son prácticas engañosas usadas por las plataformas en línea con el fin de manipular a las y los usuarios, sin su consentimiento y/o conocimiento (Parlamento Europeo, enero 2025, citado en Roberts et al., 2025). Dado aquello, el proyecto chileno se refiere en un apartado a esta temática en específico, en donde prohíbe expresamente "la utilización de algoritmos o mecanismos diseñados para fomentar conductas adictivas, incluyendo reproducciones automáticas, notificaciones programadas y otros sistemas orientados a maximizar el tiempo de permanencia de los usuarios" (Boletín N° 18.246-18, 2026). Sin dudas, esta es una de las medidas más

importantes del proyecto, puesto que protege a todos/as las y los consumidores digitales, no solo a los menores de edad.

Perspectiva comparada

Como se mencionó anteriormente, es necesario observar cómo otros países han guiado la discusión en torno a esta temática. En materia de edad mínima, la norma más extendida es la de 13 años, heredada de la legislación estadounidense COPPA de 1998. Sin embargo, varios países han elevado este umbral: Australia estableció 16 años en diciembre de 2024, Francia fija 15 años, Italia 14 años, y la Unión Europea tiene como norma general los 16 años, aunque cada Estado miembro puede fijar un umbral distinto entre 13 y 16 años (Roberts et al., 2025).

El caso de Australia es especialmente interesante ya que su legislación carga la responsabilidad de verificación exclusivamente sobre las plataformas, sin exigir que los usuarios entreguen documentos de identidad. Las sanciones alcanzan hasta 30.000 unidades penales (cerca de $130.000 chilenos cada una). La implementación, sin embargo, enfrenta el mismo desafío que el proyecto chileno: definir qué sistemas de control de edad serán considerados "razonables" por el regulador, un proceso que en Australia aún está en desarrollo (Roberts et al., 2025).

Por otro lado, está California, que aprobó en 2024 la "Ley para proteger a nuestros niños de la adicción a las redes sociales", que prohíbe el envío de notificaciones a menores en horarios específicos (entre la medianoche y las 6 AM, y entre las 8 AM y las 3 PM en días de clases), y establece controles parentales obligatorios sobre el tiempo de uso. Esta aproximación, centrada en el diseño de la experiencia y no en la prohibición de acceso, es un modelo a considerar y observar (Roberts et al., 2025).

En contraste con estos modelos de prohibición o restricción directa, Alemania ofrece un enfoque menos confrontacional que merece atención. La legislación alemana no prohíbe el acceso de menores a redes sociales, sino que exige el consentimiento parental para menores de entre 13 y 16 años. Si bien defensores de la protección infantil consideran que los controles actuales son insuficientes y piden una aplicación más estricta, este modelo pone el énfasis en el acompañamiento familiar más que en la prohibición estatal, y plantea una pregunta relevante para Chile: ¿es posible proteger a los menores sin privarlos por completo del acceso a estos espacios digitales? (Infobae, 2025).

Finalmente, el caso del Reino Unido es el más reciente y quizás el más ilustrativo para la discusión chilena. En junio de 2026, anunció la prohibición del acceso a redes sociales para

menores de 16 años, respaldada por una consulta ciudadana que recibió más de 116.000 respuestas, con el 90% de los padres participantes apoyando la medida. Lo distintivo del modelo británico es que va más allá de la edad puesto que regula también las funciones de las plataformas, contemplando la restricción del livestreaming, el contacto con desconocidos y el scroll infinito incluso para usuarios de 16 y 17 años. El regulador tendrá la facultad de imponer multas de hasta el 10% de la facturación anual global de las empresas infractoras, lo que para compañías como Meta podría traducirse en miles de millones de dólares. Sin embargo, el propio gobierno británico reconoce que implementar la verificación de edad de manera robusta implicará que todos los adultos deberán también acreditar su mayoría de edad, con los consiguientes riesgos para la privacidad (Redes Sociales, 2026; La Tercera, 2026).

En suma, la evidencia comparada muestra que no existe una solución única ni consenso internacional respecto de cómo abordar el acceso de niños, niñas y adolescentes a redes sociales. Mientras que algunos países han optado por elevar la edad mínima y fortalecer mecanismos de restricción y verificación, otros han privilegiado modelos centrados en el consentimiento parental o en el rediseño de las plataformas para disminuir riesgos sin excluir completamente a los menores del entorno digital. Más allá de las diferencias regulatorias, estos casos evidencian una preocupación compartida por equilibrar la protección de la infancia con el resguardo de derechos como la participación, la autonomía progresiva y la privacidad. Para Chile, estas experiencias ofrecen antecedentes relevantes que sugieren que la discusión no debiera limitarse únicamente a definir una edad de acceso, sino también considerar el diseño institucional, la responsabilidad de las plataformas y las capacidades reales de implementación y fiscalización de las medidas adoptadas.

Conclusiones

La discusión actualmente instalada en Chile sobre el acceso de niños, niñas y adolescentes a redes sociales y otras plataformas digitales refleja una transformación más amplia en la manera en que los Estados comienzan a abordar la protección de consumidores en entornos digitales. Si bien existe un consenso creciente respecto de la necesidad de reducir riesgos asociados al uso de estas plataformas(como la exposición prolongada, el ciberacoso, los contenidos inadecuados y determinadas dinámicas que pueden afectar el bienestar y la salud mental), persisten diferencias importantes respecto de cuáles son las herramientas regulatorias más adecuadas para alcanzar dicho objetivo.

La experiencia internacional evidencia que las respuestas más recientes han dejado de concentrarse exclusivamente en restringir el acceso por edad y han comenzado a incorporar medidas orientadas al funcionamiento de las plataformas, incluyendo exigencias sobre diseño, transparencia, controles parentales, limitaciones a mecanismos de retención de usuarios y mayores responsabilidades para las empresas tecnológicas. En ese sentido, el debate chileno aparece alineado con una tendencia regulatoria global, aunque enfrenta desafíos particulares asociados a la implementación, fiscalización y resguardo de derechos. En particular, la discusión legislativa plantea interrogantes relevantes desde la perspectiva de los derechos de las y los consumidores digitales. Entre ellas destacan la necesidad de evitar que los sistemas de verificación de edad se traduzcan en tratamientos excesivos de datos personales, establecer esquemas sancionatorios que generen incentivos efectivos de cumplimiento y definir una institucionalidad capaz de supervisar plataformas de alcance internacional. Asimismo, la incorporación de restricciones a prácticas de diseño engañoso y mecanismos orientados a maximizar el tiempo de uso constituye un avance relevante que amplía el foco desde el comportamiento individual hacia las condiciones estructurales del entorno digital.

En consecuencia, el desafío para Chile no parece consistir únicamente en definir una edad mínima de acceso, sino en construir una política regulatoria integral que combine protección de la infancia, resguardo de la privacidad, responsabilidad empresarial y mecanismos efectivos de implementación. Así, la discusión legislativa representa una oportunidad para avanzar hacia un ecosistema digital más seguro y transparente, evitando que la protección de un grupo de usuarios genere nuevas vulnerabilidades para el conjunto de las personas consumidoras.

Referencias

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2025, junio). Regulación de contenido en línea y protección de menores: Edad mínima de acceso a redes sociales, regulación de prácticas engañosas en plataformas en línea y limitación del envío de notificaciones a menores de edad (N.° SUP: 148021). https://www.bcn.cl

Diario Constitucional. (2026, 1 de junio). Proyecto de ley busca prohibir el acceso de menores de 16 años a redes sociales, plataformas digitales y chatbots avanzados. https://www.diarioconstitucional.cl

Gobierno de Australia. (2024, diciembre). Online Safety Amendment (Social Media Minimum Age) Act 2024. Federal Register of Legislation. https://www.legislation.gov.au

Infobae. (2025, 28 de noviembre). La Unión Europea avanza hacia límites estrictos en redes sociales mientras aumenta la regulación en otros países. https://www.infobae.com/america/mundo/2025/11/28/la-union-europea-avanza-hacia-limites-estrictos-en-redes-sociales-mientras-aumenta-la-regulacion-en-otros-paises/

La Tercera. (2026, 3 de junio). Los primeros lineamientos de la Comisión de Educación del Senado por proyecto que prohíbe redes sociales a menores de edad. https://www.latercera.com

Legislatura del Estado de California. (2024, septiembre). Senate Bill No. 976: Protecting Our Kids from Social Media Addiction Act. California Legislative Information. https://leginfo.legislature.ca.gov

Ministerio de Desarrollo Social y Familia. (2024). Encuesta Longitudinal de Primera Infancia (ELPI) 2024. Gobierno de Chile. https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl

Parlamento de Chile. (2026). Boletín N.° 18.246-18. Proyecto de ley sobre acceso de menores de edad a plataformas digitales. Cámara de Diputadas y Diputados. https://www.camara.cl

Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea. (2022, 19 de octubre). Reglamento (UE) 2022/2065 relativo a un mercado único de servicios digitales (Ley de Servicios Digitales o DSA). Diario Oficial de la Unión Europea. https://eur-lex.europa.eu

Redes Sociales. (2026, junio). Reino Unido vetará las redes sociales a menores de 16 años. https://www.redes-sociales.com/reino-unido-vetara-las-redes-sociales-a-menores-de-16-anos/

ODECU

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

FONDO CONCURSABLE
Para Asociaciones de Consumidores
Servicio Nacional del Consumidor

Observatorio de Consumidores en Políticas Públicas