



E

Editorial

Derechos del consumidor

El fortalecimiento del Sernac no puede limitarse a un cambio legal, sino a un rediseño integral del modelo de protección al cliente.

La reciente Cuenta Pública del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) en la Región de Antofagasta ofrece un panorama revelador: más de 20 mil reclamos y más de 2 mil consultas durante 2024, una cifra que habla tanto de una ciudadanía más empoderada como de un ecosistema de consumo aún plagado de incumplimientos, abusos o negligencias empresariales. Antofagasta, una región caracterizada por su dinamismo económico, muestra una vez más las tensiones propias de un mercado de bienes y servicios que muchas veces no opera con el estándar mínimo de respeto al consumidor. Sectores como el retail, el mercado financiero, las telecomunicaciones y los servicios básicos concentran los mayores volúmenes de reclamos, lo que no solo es una constante en la región, sino también una señal de alerta a nivel nacional.

El avance de la digitalización –evidenciado en que el 44% de los reclamos se relacionan con compras por internet– impone desafíos que hoy parecen estar por delante de las capacidades reales de muchas empresas para dar respuesta oportuna y eficaz. En ese contexto, el 42% de los reclamos que no obtuvieron una solución favorable en primera instancia es una cifra que no puede relativizarse. Es un indicio claro de que la voluntad empresarial de resolver conflictos no siempre acompaña a la retórica de la “experiencia del cliente”.

La experiencia internacional nos muestra que los organismos de protección al consumidor más eficaces son aquellos que tienen dientes, no solo voz. Al final, una democracia se mide también por su capacidad de defender al ciudadano frente al poder económico. Y el consumo, que atraviesa cada aspecto de nuestra vida diaria, no puede seguir siendo una trinchera de abusos normalizados. El reclamo es solo el síntoma. Lo urgente es garantizar el derecho a ser escuchado, reparado... y respetado.

La experiencia internacional nos muestra que los organismos de protección al consumidor más eficaces son aquellos que tienen dientes, no solo voz.

Al final, una democracia se mide también por su capacidad de defender al ciudadano frente al poder económico. Y el consumo, que atraviesa cada aspecto de nuestra vida diaria, no puede seguir siendo una trinchera de abusos normalizados. El reclamo es solo el síntoma. Lo urgente es garantizar el derecho a ser escuchado, reparado... y respetado.

La experiencia de países como Australia, Canadá o Reino Unido, de amplio espectro capitalista, tienen buenos ejemplos.