



COLUMNA

Fernanda Gajardo Manríquez, directora regional del Sernac (Servicio Nacional del Consumidor)



Consumidores en el Archipiélago

Vivir en Chiloé puede ser un sueño: los paisajes, la gastronomía, su gente.... pero se puede transformar en pesadilla cuando se trata de problemas asociados a la compra de productos o contratación de servicios.

¿Ejemplos? Los soportes técnicos que, si no están en la Isla, pueden transformar la reparación de un electrodoméstico o un computador en una odisea de largas esperas y traslados costosos. A esto se suma, en algunos sectores, la inconsistencia en los precios del transporte, como ocurre en los viajes de Ancud a Chacao, donde una de las compañías de buses cobra a los pasajeros locales lo mismo que por el trayecto completo hasta Puerto Montt. Es por ello que no extraña que los reclamos 2025 de consumidores con domicilio en el Archipiélago hayan aumentado un 7,5% entre 2024 y 2025, manteniendo la tendencia al alza de años anteriores.

Más de 3 mil 300 reclamos, mayoritariamente ingresados por mujeres, que se concentran principalmente en compras a distancia, ejercicio de la garantía, fraudes financieros y conflictos con las compañías de telefonía e internet.

Existen organizaciones locales, como la Asociación de Consumidores ChiloéActivo y la Oficina Municipal del Consumidor de Ancud que están en permanente trabajo de difusión, educación y gestión de reclamos, pero no es suficiente. En Chiloé, los consumidores de los pueblos más alejados también tienen problemas que requieren de la intervención de Sernac, SEC u otra superintendencia. Un caso habitual es el incumplimiento en las compras a distancia, cuando el retraso en la entrega se convierte en lo normal, así como la recepción de artículos incompletos y la falta de respuesta de los proveedores en el continente.

Es en esas ocasiones que se percibe lo que implica vivir en un archipiélago, en especial cuando se trata de quienes deben viajar en lancha hasta la Isla Grande para hacer cualquier trámite que no se pueda ejecutar a distancia.

Por eso es que la persistencia y tenacidad de los chilotas resulta tan valiosa, ya que son ellos quienes evidencian -con sus reclamos- las eventuales falencias del comercio y de las empresas de servicios, permitiendo que las autoridades sectoriales fiscalicen dichos mercados.

Por nuestra parte, queremos facilitar el acceso de la comunidad y por eso se pueden ingresar consultas y reclamos en www.sernac.cl, llamando al 800 700 100, en las oficinas comunales de ChileAtiende o solicitando orientación en la Oficina del Consumidor de la Municipalidad de Ancud, si es de esa comuna.