

COLUMNA

**Fernanda Gajardo Manríquez, directora regional
Sernac Región de Los Lagos**



Chiloé, donde el territorio sí hace la diferencia

En lugares como el Archipiélago donde la vida de los ciudadanos depende día a día del clima, la conectividad entre las islas, el funcionamiento de las instituciones, las relaciones de consumo adquieren una dimensión especialmente distinta al continente.

Cada 15 de marzo desde el año 1985, se conmemora en nuestro país y en el mundo el Día del Consumidor, una fecha en que se recuerda el discurso del presidente John F. Kennedy quien, en 1962 y ante el Congreso de EE. UU., expuso los 4 pilares que deben regir toda relación de consumo: seguridad, información, libre elección y ser escuchado. Con el paso del tiempo, estos se transformaron en los principios rectores para esta materia en el mundo y, por cierto en Chile, a través del rol del Servicio Nacional del Consumidor. Lo que hoy en día son derechos básicos e indubitables, son el resultado de procesos sociales y regulatorios que han buscado equilibrar las relaciones entre los proveedores y consumidores en mercados que cada día son más complejos y exigentes.

En Chiloé, estos toman un mayor realce y adquieren una dimensión particular. Su realidad geográfica, la conectividad marítima, condiciones climáticas, distancias entre islas y con el continente, hacen que la vida cotidiana presente retos diferentes al resto del territorio nacional cuando se trata de acceder a bienes y servicios.

Es por esto que, es cada vez más relevante la importancia de considerar las características propias del territorio y que estas sean reconocidas y consideradas por los actores. Los servicios, canales de atención, mecanismo de información deben construirse de frente a la realidad de sus consumidores finales, fortaleciendo así la confianza, transparencia y buen funcionamiento, por consecuencia, del mercado regional.

En el archipiélago, además, existe una ciudadanía cada vez más activa, que utiliza los canales institucionales puestos a disposición por el Sernac para solucionar sus problemas de consumo. La experiencia local da cuenta que entre 2024 y 2025 los reclamos ingresa-

dos en la provincia aumentaron en un 8,5% alcanzando cerca de las 3.400 presentaciones, siendo los principales mercados reclamados los de telefonía, financiero, transporte, encomiendas y servicios básicos.

En este contexto es importante destacar el trabajo de diversas organizaciones e instituciones: la Asociación de Consumidores Chiloé Activo, la Municipalidad de Ancud (que creó una oficina comunal del consumidor), las Cámaras de Comercio de la provincia y las oficinas de ChileAtiende, cuyos funcionarios cumplen un rol relevante acogiendo consultas y reclamos de consumo.

En Chiloé, donde la identidad de su gente se ha construido desde su fuerza y resiliencia, cada servicio, cada decisión, viaje o trayecto, se encuentra marcado por su territorio y clima, por lo que es imperante avanzar colaborativamente en el fortalecimiento de las relaciones de consumo desde la transparencia e información, reconociendo y respetando la realidad diaria de sus ciudadanos.