

Los cambios y desafíos del comercio

Durante los últimos años el comercio ha enfrentado grandes transformaciones. La manera en que los consumidores se relacionan y compran ha cambiado. De partida, han dejado en gran medida el dinero en efectivo, para reemplazarlo por las tarjetas de débito y de crédito. También cada vez toman más fuerza las ventas en línea y las transferencias electrónicas de dinero.

Asimismo, el pequeño comercio ha tenido que adaptarse, accediendo a aceptar que sus clientes puedan pagar con esos nuevos mecanismos. Y los empleos están sufriendo esta transformación, en particular el comercio que vende productos y servicios. Las grandes tiendas estaban preparadas para ello, porque tenían sitios web, la experiencia acumulada y los equipamientos para ello, pero no así los locales pequeños y medianos, que basan su negocio en la venta cara a cara y tuvieron que adaptarse. De estos casos, tenemos miles en nuestra región.

Son temas que seguramente los gremios de esa actividad analizarán hoy, ya que cada 6 de junio, el comercio celebra su Día Nacional, para recordar con dolor el asesinato de Diego Portales Palazuelos, el gran estadista que consolidó nuestra república. Era comerciante y su legado ha sido tomado por el comercio, que se enorgullece de su vida y obra.

La actividad comercial enfrentó situaciones difíciles desde octubre de 2019, cuando durante las protestas muchos locales fueron saqueados o quemados y por meses tuvieron que cerrar sus puertas. Y cuando en el 2020 se preveía una situación más normal, se desencadenó la pandemia de coronavirus, que llevó a muchos empresarios a tener que cerrar definitivamente sus locales.

Los últimos años han sido difíciles, especialmente para el comercio detallista, que ha tenido que enfrentar la competencia de los malls, de las cadenas de multitiendas, supermercados y farmacias. Y también deben hacer frente a la venta callejera, que por años

se ha apoderado progresivamente de más espacios en las ciudades. Es comprensible el malestar que por mucho tiempo han expresado los comerciantes establecidos, que ven cómo ellos deben pagar patentes, permisos, cumplir con la legislación, mientras los ilegales se instalan en ocasiones afuera de sus negocios, en una competencia desleal.

El comercio ilegal ambulante, al que algunos llaman "comercio ilegal establecido en la calle", porque los vendedores consideran que instalarse en un determinado lugar es un derecho adquirido, ha proliferado porque es un buen negocio. En ocasiones se realizan campañas para que Carabineros copen las calles céntricas, con el fin de quitar los espacios a los vendedores ilegales. Sin embargo, la crisis de seguridad que hay en el país obliga a la policía a preocuparse más en estos urgentes temas que de la prevención, como es tener personal estable en los paseos peatonales y calles céntricas.

También el comercio es uno de los sectores más atacados por la delincuencia y junto con afectar a los comerciantes en su patrimonio y seguridad, desalienta la inversión en la ampliación de establecimientos y en la iniciación de nuevos emprendimientos. Con ello, también se limita el crecimiento de las fuentes de empleos, con lo cual el daño tiene una notoria derivación social. Según cifras de la Cámara Nacional de Comercio, en Concepción-Talcahuano la victimización con robos, hurtos hormiga, daños materiales y rayados es de 60%, pero de aquellos que fueron victimizados, un 62,4% no denunció, porque en ocasiones anteriores no tuvieron resultados.

Se requiere de la actitud resuelta para controlar la actividad ilegal. No basta con dictar las normativas, pues hay que contar con inspectores y con policías que se encarguen de hacerlas cumplir. En caso contrario, se transforman en ordenanzas de poca aplicación y la ciudadanía pierde credibilidad en toda esta institucionalidad.

El comercio es uno de los sectores más atacados por la delincuencia. Esto afecta a los comerciantes en su patrimonio y seguridad, desalienta la inversión y la iniciación de nuevos emprendimientos.