

O Opinión



Fernanda Gajardo
 Manríquez, directora
 regional de Sernac Los Lagos

Para muchos, la provincia de Osorno es sinónimo de actividad ganadera y producción láctea. Eso le da un valor innegable. Sin embargo, para quienes vivimos y trabajamos en este territorio, sabemos que en las comunas que la conforman se desarrolla una red productiva im-

portante, de comercio, turismo, servicios y educación.

Por ello, y para que esta estructura productiva y social prospere, resulta fundamental que los pilares que la sostienen operen con la eficiencia y la precisión que el territorio merece.

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 cuatro 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 las políticas en materias de protección de derechos del consumidor en el mundo y, por cierto, en Chile, a través del rol del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac).

Es por esto que, también el desarrollo de la actividad económica provincial depende del buen funcionamiento de los mercados. El transporte, las telecomunicaciones, los servicios básicos y el sistema financiero, son los eslabones que permiten el desarrollo de la actividad económica y de la vida diaria de las familias.

No obstante, las estadísticas de reclamos recibidas por Sernac durante 2025, muestran que la principal concen-

tración de estos se encuentra en el sector financiero, particularmente asociados a fraudes y problemas derivados del uso de herramientas digitales. Este fenómeno da cuenta de los desafíos que trae consigo la digitalización de los servicios y la necesidad de fortalecer a la ciudadanía en educación financiera.

Le siguen de cerca los problemas por incumplimiento de garantía de productos y las interrupciones en servicios básicos de electricidad, agua y telecomunicaciones, seguido por las problemáticas en transporte.

Ante este escenario, como Sernac estamos comprometidos a impulsar un cambio profundo que revierta estas cifras. Nuestra herramienta principal

es la educación: una ciudadanía informada toma mejores decisiones y utiliza de manera adecuada los canales institucionales que tenemos.

Este esfuerzo lo extendemos también hacia los gremios, en coordinación con el comercio local, promoviendo buenas prácticas, mejores estándares de servicio, relaciones transparentes, prácticas comerciales justas y una cultura de prevención que beneficie a todos.

En este camino valoramos enormemente el respaldo de las municipalidades de Osorno y San Pablo, así como de ChileAtiende, los que -a través de los convenios con Sernac- han permitido acercar la atención,

la oferta en educación y fiscalización a la provincia.

De cara a este año 2026 y para que el impacto de esta labor sea mayor, es imprescindible sumar más voluntades. La red de colaboración con los municipios de la provincia debe seguir creciendo, sumando además a las cámaras de comercio, las instituciones educativas, las organizaciones sociales y los medios de comunicación locales.

El objetivo es ambicioso, pero realizable: trabajar codo a codo para que la provincia de Osorno no sólo sea reconocida por su actividad productiva y comercio, sino que brille a nivel nacional por ser un modelo de gestión.

CG