

OPINIÓN

Provincia dinámica en consumo que exige mercados a la altura

Fernanda Gajardo Manríquez
Directora regional
del Sernac



La provincia de Llanquihue es el corazón administrativo y económico de la Región de Los Lagos. Sus centros urbanos, como Puerto Montt y Puerto Varas, son focos de alto movimiento de servicios, comercio y, por cierto, turismo, que atraen diariamente miles de personas de toda la región a sus comunas.

Este dinamismo también se refleja en el alto volumen de consultas y reclamos presentados por los consumidores de la provincia. Por ejemplo, la comuna de Puerto Montt representó el 42,5% de las disconformidades regionales de 2025, mientras que Puerto Varas representó el 8,3%. Las demás comunas tampoco se escapan de esta tendencia y todas tienen un factor común: los tres mercados más reclamados son financiero, comercio y telecomunicaciones.

En particular, los fraudes financieros toman la delantera. En el estudio realizado por Sernac en agosto de 2025, se evidenció que mientras el año 2024 la comuna de Puerto Montt se situaba en el lugar 10 a nivel nacional en esta materia, en el primer semestre de 2025 ya había llegado al lugar 7, incluso por sobre ciudades como Concepción e Iquique, o grandes comunas como Valparaíso o San Bernardo.

En este contexto, uno de los desafíos más importantes es fortalecer la información, la educación y protección de las personas, con el fin de que puedan tomar decisiones informadas y cuenten con orientación adecuada. Es por ello que, como Sernac, debemos seguir ampliando la presencia territorial de las instituciones; sin embargo, no podemos hacerlo sin el apoyo de las autoridades locales. En este sentido, valoramos el esfuerzo y trabajo que se ha desarrollado con los alcaldes de las comunas de Puerto Montt, Puerto Varas, Frutillar y Los Muermos, quienes han impulsado la creación de oficinas del consumidor para acercar el Servicio a sus vecinos.

Cada 15 de marzo se conmemora el Día Mundial del Consumidor, una fecha que recuerda el discurso pronunciado en 1962 por el Presidente John F. Kennedy ante el Congreso de Estados Unidos, enfatizando que los consumidores “somos el grupo económico más grande en el mercado, que afecta y es afectado por casi todas las decisiones económicas públicas y privadas... pero también el único grupo importante cuyos puntos de vista a menudo no son escuchados”.

En esta provincia, donde se concentra gran parte de los servicios y comercio de la región, es fundamental fortalecer las relaciones de consumo en un marco de transparencia e información, acompañando así el crecimiento que caracteriza a la provincia.