

jas. Según el estudio, la segunda causal más reclamada se clasifica como formalidades de contrato, con 1.070 quejas (9,52%).

#### HERRAMIENTAS

El director regional del Sernac, Osvaldo Eimhart, explicó que durante el contexto de la emergencia sanitaria, Sernac ha creado diversas herramientas como son el "Boletín Empresas", "Me Quiero Salir" y "Me Quiero Salir Seguro", que va en beneficio de los consumidores y que se encuentran en el sitio web institucional ([www.sernac.cl](http://www.sernac.cl)).

Explicó que "todas ellas son un apoyo para los consumidores, pues les permite acceder a información útil, que les sirve para tomar mejores decisiones e incluso, hacer trámites como terminar contratos sin tener que realizar trámites presenciales. Los consumido-

#### SIN SOLUCIONES

Acercas del estudio, el dirigente social y coordinador de la Asociación de Consumidores Intercomunal de la Región, Hernán Navarro, considera que es el sector financiero el que presenta una importante cantidad de denuncias sin solución, respecto del resto de los sectores analizados.

"Por ejemplo, sabemos que de cada 100 reclamos que se registran, el Banco Estado resuelve 28, Santander solo un 32,6, Falabella 41,7 lo que indica que el problema es muy serio en la región", afirma.

En este sentido, recalco que a nivel financiero, no se ha dado satisfacción a las repatriaciones hipotecarias y aquellas por deudas de consumo.

El otro aspecto que acusa el encargado de la asociación de consumidores son los cargos de mantención que se cobran en las líneas de crédito, sin que



LAS MULTITIENDAS SON LAS QUE MAYOR NÚMERO DE RECLAMOS DE USUARIOS HAN PRESENTADO DURANTE LOS PRIMEROS SEIS MESES DE 2021.

se utilicen, sin embargo.

También afirmó que a nivel de los seguros, abunda una cifra importante de reclamos contra este servicio, que opera intermediado por los bancos y que implica "mandatos abusivos", por ejemplo, cuando se señala que "autorizo al banco para que se cargue a mi tarjeta tal seguro".

En este sector financiero, si esta situación continúa, debería pensarse a fin de año a que se nombre a una comisión en la Cámara de Diputados para que abra una investigación.

Respecto al sector del retail, Navarro señaló que se aprecia que existen muchas

personas que compran en "verde", dado que están haciendo inversiones en muebles o camas en este tiempo, y la tiendas no tienen este stock en la región. "Entonces, se genera un compromiso que no se cumple en los días que se pacta y, por lo tanto, los reclamos por retraso del producto y su entrega ya pagada, son significativos", expresó.

Además argumentó que otro tema recurrente es el ejercicio de la garantía por productos fallados, "ya que como se trata de un tipo de compra no presencial, existen muchos problemas, lo que se traduce asimismo en un desajuste den-

tro del área de posventa de los establecimientos"

#### COMERCIO ELECTRÓNICO

El seremi de Economía, Francisco Muñoz, destacó que durante 2021, el comercio electrónico se incrementó en rangos que van desde un 180% en el primer semestre y en un 90% en el segundo, lo que se explica por las cuarentenas que han afectado al país. "Los consumidores prefirieron los medios electrónicos para adquirir sus productos y también se entiendo por el mayor circulante disponible, ya sea a través de los retiros del 10% del Ingreso Familiar de Emergencia", precisó

la autoridad regional.

Afirmó Muñoz que dentro de las iniciativas señaladas por el titular regional del organismo, destacan el Boletín de las Empresas, ya sea a nivel de retail y telecomunicaciones, en los cuales el consumidor puede evaluar el comportamiento hacia los reclamos y los tiempos de respuestas de cualquier empresa consultada y que esté registrada en el Sernac.

Puntualizó que los usuarios tienen la capacidad de ejercer el derecho a reclamo para recibir una respuesta adecuada o eventualmente cursar las multas que pueden alcanzar hasta las 300 UTM. **CS**

## C Columna

### Localidades aisladas y fortalecimiento municipal



**Dr. Carlos Haefner**  
Director de Vinculación con el Medio de la Universidad Austral de Chile,  
Sede Puerto Montt

Los avances en materia de descentralización política deben ir acompañados de una fuerte dosis de descentralización fiscal (léase recursos con autonomía para decidir su gasto), de lo contrario, dicho proceso siempre está a medio camino.

En nuestro país, son profundas las disparidades intraregionales, tanto en calidad de vida, conectividad y capacidades institucionales, especialmente a nivel local. Ante ello, contar con mayores recursos para las regiones para desplegar políticas de desarrollo equitativas de sus territorios es ante todo un imperativo de bien común.

En el conjunto de regiones del país existen 25.256 localidades, de las cuales 3.896 se encuentran en condición de aislamiento, es decir, un 13%. Datos que son sustentados en el reciente estudio "Identifica-

"En la Región de Los Lagos existen 515 localidades aisladas de un total de 3.374 (...) lo que involucra a un total de 23.282 personas viviendo bajo tal condición"

ción de localidades en condición de aislamiento" (Subdere, 2021).

La definición de aislamiento de una localidad está determinada por la relación existente entre los componentes de Aislamiento Estructural (variables morfológicas, clima y división política administrativa) y el Grado de Integración, que se define como la capacidad que tienen las personas para acceder a las dinámicas y servicios sociales, económicos, políticos y cívicos, entre otros.

De acuerdo con el estudio de referencia, en la Región de Los Lagos existen 515 localidades aisladas (14%) de un total de 3.374 localidades, lo que involucra a un total de 23.282 personas viviendo bajo tal condición. En específico, Los Lagos está entre las regiones con mayor cantidad de localidades en condiciones de aislamiento del país.

Las comunas con mayores cantidades de localidades aisladas son las siguientes: Chaitén (71), Quinchao (31) y Quemchi (44) (Chiloé), Cochamó (43) y Calbuco (39). Calbuco, Quinchao y Quemchi son las que representan mayor población en aislamiento, que se relaciona también con comunas que poseen archipiélagos donde la gente debe trasladarse por mar para llegar a los centros más poblados.

Son variadas las interrogantes que afloran en base a tales datos. Por ejemplo, es preciso poner sobre la mesa evidencias que nos permitan observar cómo se han estado distribuyendo los recursos regionales (FNDR) para mitigar tales condiciones en los últimos años en aquellas comunas con mayor nivel de aislamiento. Pero también es altamente necesario volver a insistir que la región es uno de los

territorios con mayor pobreza multidimensional del país y que, por tanto, se precisan formas nuevas de intervención social y económica desde el Gobierno Regional.

Esperemos que las nuevas autoridades, con el respaldo de la legitimidad democrática, se hagan cargo con innovación y participación en el diseño de políticas públicas sociales regionales que aborden sistemáticamente estos rezagos históricos de la región. Es estratégico que cualquier modalidad de innovación gubernamental regional que apunte a disminuir las brechas de desarrollo que presenta el territorio, vaya acompañada de un profundo proceso de apoyo a los municipios más pequeños de la región.

Al fin de cuentas, es en los municipios donde se juega la efectividad de las políticas públicas socio-territoriales. **CS**

El Llanquihue 11/08/21

<https://www.ellanquihue.cl/impres/2021/08/11/full/cuerpo-principal/6/>