

SERNAC RECIBE MÁS DE MIL NUEVOS RECLAMOS CONTRA LA POLAR POR REPACTACIONES UNILATERALES

- **Sólo desde el anuncio de la demanda colectiva presentada por el SERNAC el jueves pasado, el SERNAC ha recibido más de mil nuevos reclamos contra esta empresa por el mismo motivo.**
- **La misma empresa admitió las malas prácticas al informar la reestructuración de la gerencia, lo que para el SERNAC, confirma las acciones tomadas en favor de los consumidores.**

Ante el reconocimiento público de la empresa La Polar de haber realizado malas prácticas en su cartera de crédito, el Director Nacional del SERNAC señaló que es un paso importante para que este tipo de prácticas no vuelvan a ocurrir en Chile.

Asimismo, la autoridad informó que sólo desde el jueves 2 de junio a la fecha, el SERNAC ha recibido más de mil nuevos reclamos contra esta empresa por la misma situación, los que sumados a los anteriores sobrepasan los 2 mil reclamos.

Recordemos que el SERNAC presentó la semana pasada una demanda colectiva en el 1° Juzgado Civil de Santiago contra la empresa La Polar por realizar repactaciones de deudas sin el consentimiento de los consumidores, estableciendo unilateralmente las nuevas condiciones de pago.

La acción judicial se decidió luego que el Servicio comenzara a recibir desde el año pasado reclamos masivos contra esta empresa por parte de consumidores que se quejaban de que en sus cuentas aparecían reprogramaciones que nunca habían aceptado, con cuotas y montos que eran fijados por la empresa y encarecerían excesivamente la deuda, o bien se enteraban de ello tras recibir cartas de cobranza o aparecer en DICOM. Incluso, hay consumidores que dicen haber recibido más de 10 repactaciones por una misma deuda.

Independiente del curso de la acción judicial, el SERNAC citó y se reunió esta semana con la empresa La Polar, quien reconoció el error y se comprometió a realizar los estudios correspondientes para rectificar y evaluar las compensaciones que correspondan para los consumidores.

Peribonio indica que la acción del SERNAC logró transparentar las prácticas de esta empresa generando los primeros cambios. "Los consumidores no pierden sus derechos por tener deudas impagas. Las empresas no pueden meterse en sus bolsillos y tomar decisiones sin pedirles permiso. No es lo mismo una repactación en 12, 24 o más cuotas pues pueden terminar atados a una deuda eterna pagando hasta cuatro veces lo que en realidad debían".

Agrega que "los consumidores no dejan de pagar sus cuentas por gusto. Aquí estamos hablando de personas a las que probablemente se les cerraron las puertas a todas las opciones de crédito, que hoy sufren la angustia de no poder pagar y además tienen que aguantar estar amarrados a una deuda eterna que aumenta cada vez que la empresa la repacta sin su permiso".

Afirma que los consumidores tienen la obligación de pagar sus deudas y que las empresas tienen derecho a cobrarlas, pero afirma que de la misma forma éstas deben respetar la Ley y no cometer prácticas abusivas.

El Director afirma que lo que ha ocurrido debe ser una señal para el mercado pues ninguna empresa está por sobre la Ley ni puede pasar a llevar a los consumidores.

Respecto a la acción judicial

Ante las muchas dudas manifestadas por los consumidores, el SERNAC aclara que las sentencias que deriven de una acción colectiva tienen efecto para todos los consumidores afectados, hayan o no reclamado ante el Servicio.

Una acción colectiva se presenta ante los Juzgados Civiles y permite que muchos consumidores que tienen un mismo problema con la misma empresa, puedan obtener, en un solo juicio y con una sola sentencia, una sanción para el proveedor que ha infringido sus derechos y las compensaciones equivalentes a daños materiales para los afectados.

La acción judicial contra La Polar busca:

- Que se condene a la empresa a las máximas multas establecidas en la Ley por cada una de las infracciones
- Se le ordene revertir todas las repactaciones unilaterales que se hayan efectuado indebidamente hasta antes del momento en que el consumidor incumplió su obligación
- Se terminen los cobros realizados indebidamente en relación a las renegociaciones
- Se condene a la empresa al pago de las indemnizaciones correspondientes.

Mientras dura el proceso, los consumidores deben pagar sus cuentas según lo acordado, hasta que el tribunal dicte sentencia y puedan recuperar lo que se haya cobrado indebidamente.

El SERNAC recuerda a los consumidores que si bien la repactación es un ofrecimiento voluntario de las empresas, tienen derecho a que se les pida su consentimiento respecto a las nuevas condiciones de pago. Aun cuando la nueva forma de pago pudiera parecer más beneficiosa para el deudor, igualmente la empresa tiene la obligación de pedir su consentimiento y respetar lo convenido.

Asimismo, cuando un consumidor repacta su deuda, se renuevan las condiciones, por lo que no se justifica que la empresa lo mantenga en DICOM. Es decir, una repactación es una nueva deuda que deja sin efecto la anterior.