

**Director del SERNAC sobre nueva propuesta de La Polar:**

## **“ES MÁS DE LO QUE HABÍA PERO MENOS DE LO QUE LOS CONSUMIDORES MERECEAN”**

- **El Director Nacional del SERNAC, Juan Antonio Peribonio, señaló que la nueva propuesta de la empresa no resuelve completamente el problema pues no entrega compensaciones justas y reales por el daño causado.**

Luego de que el equipo técnico del SERNAC analizara la propuesta que La Polar hizo llegar por escrito el viernes pasado, el Director del Servicio, Juan Antonio Peribonio, señala que si bien es cierto, la empresa acogió algunas de las exigencias formuladas, la propuesta aún es insatisfactoria pues no considera compensaciones justas y reales para los consumidores.

Al respecto, indicó que lo que se ha presentado “es más de lo que había, pero es menos de lo que los consumidores merecen. Lo que ha hecho la empresa no es más que regularizar la situación de sus clientes, pero todavía no vemos que el daño será compensado adecuadamente. Una gift card de 5 mil pesos no está a la altura de las circunstancias”.

El Director indicó que es cierto que la empresa ofreció más de lo que implicaba la propuesta original haciendo caso a las exigencias del SERNAC, pero “todavía vemos que se trata a los consumidores como si se les estuviera haciendo un favor, cuando en realidad es una obligación de la empresa”.

En ese contexto señala que el Servicio ha visto con preocupación que en la contestación de la demanda colectiva que presentó el SERNAC, la empresa señala que no existió daño a los consumidores y pide que se declare inadmisibles las acciones. “Lo que es inadmisibles es que la empresa después de confirmar que cometió estos graves abusos, diga que no existió daño a los consumidores. A más de 400 mil consumidores se les repactó sin su permiso una y otra vez, manteniéndolos presos de una deuda que crecía y crecía”.

La autoridad indica que “un bono para los consumidores que hicieron el esfuerzo de pagar, y que están al día, no es una compensación.

Para los consumidores que están al día y pagaron su deuda, subraya que lo que sí corresponde es que la empresa devuelva lo que pagaron de más en dinero en efectivo, con intereses y reajustes, y no que se los obligue a canjearlo por descuentos de productos en la tienda. Indicó además, que obligar a los consumidores que pagaron a ir a la tienda e imponerles plazos no corresponde”.

No obstante lo anterior, explica que los consumidores pueden acudir a la empresa y analizar si en su situación particular les conviene lo ofrecido tomando en cuenta lo que pagaban antes de las repactaciones abusivas.

En ese sentido, advierte además, que si los consumidores que libremente firmen el documento que la empresa redactó, optando por la oferta, éste implica una renuncia a obtener las indemnizaciones que pudieran establecer los tribunales cuando termine el juicio.

Por otra parte, explica que aquellos consumidores que tengan una deuda de más de 5 años, se encuentran en una situación especial y merecen un tratamiento diferente pues al no ejercer las acciones de cobranza en ese tiempo, la deuda podría estar



prescrita. La recomendación a los consumidores que estén en ese caso, es acercarse a la Corporación de Asistencia Judicial.

El SERNAC señala que los consumidores hoy tienen dos opciones: seguir bajo la demanda judicial o bajo su propia decisión y libremente, optar por esta propuesta para lo cual deben considerar su situación particular y las recomendaciones anteriores.

