

SERNAC PRESENTA DEMANDA COLECTIVA CONTRA LA POLAR POR REPACTACIONES UNILATERALES

- **El SERNAC recibió muchos reclamos contra esta empresa por realizar repactaciones sin pedir el consentimiento de los consumidores.**

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

Desde el año pasado, el Servicio comenzó a recibir 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.

Tras detectar esta situación, el SERNAC realizó una mediación colectiva exigiendo a la empresa una solución que beneficiara a todos los afectados y eliminara definitivamente esta mala práctica. La Polar entregó una propuesta consistente en revertir las repactaciones y los cargos; eliminarlos de DICOM; un nuevo plan de reprogramación de la deuda con un descuento en los intereses de acuerdo al número de cuotas y compensar el costo del reclamo con un cupón de \$2 mil para canjearlo por compras, entre otros compromisos.

Sin embargo, de acuerdo al análisis de una auditoría externa exigida por el SERNAC, la empresa no cumplió de manera satisfactoria ni en los plazos correspondientes y además, continuó cometiendo las malas prácticas que se reflejan en los reclamos que se han seguido recibiendo en el Sernac hasta esta fecha.

Uno de los fundamentos de la demanda es que la empresa al otorgar nuevos plazos, genera nuevos costos por sobre el capital, más los intereses asociados a la repactación, los gastos mensuales por administración de la tarjeta de crédito, el pago de seguros, sin mencionar que pueden haber costos asociados a las cobranzas cuando hay nuevos atrasos.

El Director Nacional del SERNAC, Juan Antonio Peribonio, señala que si bien es cierto la repactación es un ofrecimiento voluntario de las empresas, deben respetar los derechos de los consumidores y, principalmente pedir su consentimiento respecto a las nuevas condiciones de pago. "Los consumidores no pierden sus derechos por tener deudas impagas. Las empresas no pueden meterse en sus bolsillos y tomar decisiones sin pedirles permiso cambiando lo acordado, pues no es lo mismo una repactación en 12, 24 o más cuotas y que puedan terminar atados a una deuda eterna pagando mucho mas".

La autoridad subraya 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. "Nadie tiene deudas impagas por gusto. Ya tener una deuda sin pagar es una angustia para las familias, que se agrava cuando lo que parece una solución como la reprogramación de una deuda, se transforma en una pesadilla".

Peribonio afirma que los mismos tribunales han confirmado en otros casos que los consumidores tienen derecho a aceptar expresamente la reprogramación de su deuda y 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, recordó que cuando un consumidor repacta su deuda, se renuevan las condiciones, por lo que no se justifica que la empresa lo mantenga en DICOM.

El SERNAC estará monitoreando el mercado para detectar éstas y otras malas prácticas asociadas a la repactación que pudieran estar atentando contra los derechos de los consumidores y tomará todas las acciones necesarias si es así.

La acción judicial 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.

Las sentencias que deriven de una acción colectiva tienen efecto para todos los consumidores afectados, hayan o no reclamado al SERNAC.

Qué dicen los consumidores

"Mantén una deuda con La Polar y no cancelé por problemas económicos. Me acerqué a la tienda para saber en qué situación me encuentro para pagar lo que corresponde y me llevo la sorpresa que existen más de 15 repactaciones hechas por la tienda en la sucursal de Talca, pese a que vivo en Santiago. Adeudo según la tienda \$1.673.618 lo que considero injusto por las repactaciones"

"Tenía una deuda con esta empresa la que no desconozco. Me acerqué a regularizar mi situación y me encuentro con la sorpresa que me realizaron repactaciones automáticas sin mi consentimiento ni autorización lo que hizo que mi deuda subiera a un monto de \$1.563.159 cuando no era superior a \$590.000 hace más de un año atrás"

"Me están cobrando cerca de \$2.500.000 en la tienda La Polar por una deuda que no me entregan el detalle y además me dicen que esta deuda se ha ido repactando en forma automática sin yo firmar nada"

"Tengo súper claro que tengo una deuda pendiente, pero también sé que no es lo que me están cobrando. Mi deuda quedó en \$300.000 aproximadamente pero no de \$3.900.000. Yo tengo todo el interés de pagar, pero lo que corresponde. Yo nunca he hecho una repactación con esta empresa"