

TITULO: Sernac presentó demanda colectiva contra la empresa eléctrica por irregularidades en venta de seguros y asistencia

Nº	FECHA	MEDIO	SECCIÓN	PÁGINA
162710	2022-03-18	Diario Financiero	Empresas	7

Imagen 1/1

Sernac presentó demanda colectiva contra la empresa eléctrica por irregularidades en venta de seguros y asistencia

- Entidad recopiló 864 reclamos y cinco alertas ciudadanas recibidas desde marzo pasado. Acusa cargo de tarifas a las cuentas de electricidad sin otorgar la información básica sobre esos servicios.

El Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) presentó una demanda colectiva contra Enel, tras detectar una serie de irregularidades en la venta de seguros y servicios de asistencia a los consumidores, que derivan en cobros sin consentimiento en la boleta de electricidad. El objetivo de esta acción es que la empresa compense a todos los clientes afectados

y que, además, la compañía sea sancionada con multas por haber infringido la Ley del Consumidor. Se recopilaron 864 reclamos y cinco alertas ciudadanas que se recibieron desde marzo del año pasado. En los hechos, se señala que los ejecutivos de la compañía habrían utilizado una serie de malas prácticas para inducir a los consumidores a contratar seguros

y servicios de asistencia, con cargo a la cuenta de electricidad, sin otorgar información básica respecto de los mismos. Para ello, se habrían valido de una serie de estrategias u ofrecimientos confusos como el otorgamiento de “beneficios”, “programas exclusivos” o la “activación” de un servicio dando a entender a las personas de que se trataría de un ofrecimiento gratuito, situación que, en la práctica, no era tal.

Asimismo, los ejecutivos de la empresa no informaron –o lo hacían en forma

incompleta e inoportuna– respecto de las características esenciales de los seguros o servicios de asistencia, como las coberturas, el deducible, entre otros aspectos relevantes, y luego tampoco remitieron las pólizas a los consumidores.

Desde la empresa dijeron que tras conocer los antecedentes de la demanda, “se evaluarán en profundidad y se revisarán para verificar los protocolos y controles que nuestra compañía exige para la prestación de servicios”.