

TITULO: Sernac presenta demanda colectiva contra Enel por irregularidades en venta de seguros, asistencia y otros servicios

Nº	FECHA	MEDIO	SECCIÓN	PÁGINA
162618	2022-03-18	Diariofinanciero.cl	On Line	SP

Imagen 1/1

Consumo

Sernac presenta demanda colectiva contra Enel por irregularidades en venta de seguros, asistencia y otros servicios

Se recopilaron 864 reclamos y 5 alertas ciudadanas que se recibieron desde marzo del año pasado. En resumen, se cargaban tarifas a la cuenta de electricidad, sin otorgar información básica al respecto.

Por: Magdalena Espinosa | Publicado: Jueves 17 de marzo de 2022 a las 13:03 hrs.



El Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) presentó una demanda colectiva contra la empresa Enel, tras detectar **una serie de irregularidades en la venta de seguros y servicios de asistencia a los consumidores**, que derivan en el cobro 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 5 alertas ciudadanas que se recibieron desde marzo del año pasado. En los hechos, 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, donde los ejecutivos dan a entender a las personas que se trataría de un ofrecimiento gratuito, situación que, en la práctica, no era tal.

Asimismo, los ejecutivos de la empresa no informan o lo hacen 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 tampoco remiten posteriormente las pólizas a los consumidores.

Entre los servicios que comercializa esta empresa destacan seguros de vida, de salud, de accidentes personales y del hogar. Asimismo, esta compañía ofrece un servicio de asistencia, el cual consta de una serie de prestaciones, tales como servicios de gasfitería, servicio en electricidad y cerrajería, en caso de emergencia, entre otros.

En los reclamos los afectados indican que sólo se dieron cuenta que habían contratado estos servicios al revisar las cuentas de electricidad, con el consiguiente incremento en el monto a pagar.

También hay casos en que los ejecutivos contactaron a personas que no son titulares de la cuenta de la electricidad para concretar la contratación del seguro, con cargo a la cuenta de electricidad al titular.

El Servicio detectó también la existencia de ventas atadas y la imposición a los consumidores de tener que recurrir presencialmente a una sucursal de la compañía en caso de querer reclamar por esta situación o de solicitar la baja del servicio.

Existen casos en que los afectados reclaman que derechamente rechazaron la contratación de servicios de asistencia y de seguros, y, de todas formas, le aparecieron cobros en sus cuentas.

El SERNAC recuerda que los resultados de la demanda colectiva tienen alcance para todos los afectados por esta situación, aunque no hayan ingresado reclamos.