

TITULO: Sernac presenta demanda colectiva contra Enel por contratación indebida de seguros				
Nº	FECHA	MEDIO	SECCIÓN	PÁGINA
162620	2022-03-18	Pulso.cl	On Line	SP

Imagen 1/1

PULSO Consumo Sernac ...

Sernac presenta demanda colectiva contra Enel por contratación indebida de seguros

El objetivo es que la empresa compense a los consumidores afectados, y que sea sancionada con multas por infringir la Ley del Consumidor.

Sofía Aravena **HACE 3 HORAS** Tiempo de lectura: 2 minutos



FILE PHOTO: The logo of Italian multinational energy company Enel is seen at the Milan headquarters, Italy, February 5, 2020. REUTERS/Filvio Lo Scalzo/File Photo

El 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 el cobro sin consentimiento en la boleta de electricidad. **El objetivo de esta acción judicial es que la empresa compense a los consumidores afectados, y que sea sancionada con multas por infringir la ley del consumidor.**

Según los antecedentes recopilados por el organismo, **que incluyen cerca de 864 reclamos y 5 alertas ciudadanas que se recibieron desde marzo de 2021, 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, según indicó el Sernac en un comunicado.**

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.

Además, **el Sernac indicó que los ejecutivos de Enel no informan o lo hacen en forma incompleta e inoportuna respecto de las características esenciales de los seguros o servicios de asistencia que ofrecen.**

En los reclamos de los consumidores afectados, estos señalaron 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. El organismo señaló, **que 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 organismo detalló que también detectó 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.

Por último, **el organismo detectó 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.**