



# Los 15 acuerdos más grandes entre el Sernac y las empresas para compensar a consumidores

■ El monto más relevante fue el pactado entre la entidad y La Polar, seguido por el sellado con CMPC. El reciente avenimiento con VTR ocupa el lugar 13.

POR BLANCA DULANTO

La semana pasada, el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) llegó a un acuerdo con VTR para compensar a las más de 400 mil personas afectadas por las interrupciones en el servicio de Internet durante 2020. Esto, en el marco de una demanda colectiva llevada a cabo por esta entidad y las asociaciones de consumidores (Conadecus, Agrecu y Odecu).

En detalle, la compensación tomó en cuenta las molestias causadas a los consumidores y se ajustó considerando el tiempo transcurrido desde que se presentaron los reclamos, alcanzando un total de \$ 4.178 millones, con un monto promedio de \$ 10 mil por consumidor.

Si bien es un monto relevante en indemnización, no es el más alto acordado entre el Sernac y una empresa a beneficio de los consumidores.

Según cifras entregadas por el Sernac a DF, este avenimiento ocupa el lugar número

13 más alto. Y el primer puesto corresponde al acuerdo compensatorio alcanzado con La Polar en 2012 por \$ 325.500 millones para entregar una reparación a casi un millón de consumidores afectados por las repactaciones unilaterales efectuadas por la empresa.

A continuación se ubica el convenio alcanzado en 2017

entre el Sernac y CMPC por \$ 97.647 millones, por concepto de sobrepagos cobrados a los más de 13 millones de consumidores dentro del caso de colusión en papel tissue.

En el tercer lugar, está el acuerdo cerrado entre la entidad y el banco Scotiabank, que indemnizó a más de 3 mil clientes por un total de \$ 20.309 millones, luego de un procedimiento voluntario colectivo para resarcir a consumidores perjudicados por modificaciones en contratos de crédito hipotecario

entre agosto de 2019 y junio de 2020.

En términos de monto compensado, en el cuarto lugar figura el acuerdo por \$ 19.311 millones celebrado en 2018 entre el Sernac y el Banco de Chile por el cobro de línea de sobregiro pactado que afectó a más de 140 mil personas. A continuación se ubica el convenio entre el Sernac y el Banco BCI, que en 2022 restituyó más de \$ 7.286 millones por cobros indebidos a 10 mil clientes.

Dentro de los 15 acuerdos con montos más relevantes, en la sexta posición aparece el avenimiento alcanzado en 2021 entre el Sernac y JetSMART por \$ 6.917 millones, con motivo de la no devolución del dinero pagado por los pasajeros tras la suspensión de viajes en el contexto de la pandemia del coronavirus.

A continuación figuran los acuerdos cerrados por el Sernac con la sanitaria Aguas Andinas en 2020 por interrupciones de suministro ocurridos en 2017 (\$ 6.356 millones) y con su par ESSAL en 2019 por cortes de agua en Osorno (\$ 5.126 millones).

Consultados por su balance de este instrumento, el Sernac afirmó a DF que "en general, donde más se han logrado montos significativos de reparación en favor de los consumidores, es cuando la propia empresa está dispuesta a avanzar en una solución y reconoce parte de su responsabilidad. En esa línea, agregó que "se puede alcanzar un acuerdo robusto y que dé una señal importante de que hay ciertas situaciones que no vamos a dejar pasar y que tienen que significar compensaciones en favor de los consumidores".

## LAS 15 COMPENSACIONES MÁS RELEVANTES EN DINERO

NOMBRE DEL CASO	FECHA ACUERDO	COMPENSACIONES SEGÚN ACUERDO (EN MILLONES DE PESOS)
La Polar	2012	325.500
CMPC	2017	97.647
Scotiabank	2020	20.309
Banco de Chile	2018	19.311
Banco de Crédito e Inversiones	2022	7.286
JetSMART airlines SpA	2021	6.917
Aguas Andidas	2020	6.356
BancoEstado	2013	5.675
ESSAL	2019	5.126
Enel	2019	4.956
Telefónica	2022	4.556
LATAM	2020	4.883
VTR	2024	4.178
Aguas Andidas	2020	3.553
Itaú	2019	3.511