

Se inicia mediación colectiva con Cencosud por cobros de comisión mensual y cláusulas abusivas de su tarjeta

El Ciudadano · 28 de febrero de 2017

El propósito de esta gestión es que la empresa compense a los clientes que se vieron afectados por cambios en las políticas de cobro en la comisión mensual de mantención de la tarjeta y que modifique las cláusulas abusivas en sus contratos de adhesión.



El Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) inició una mediación colectiva con Cencosud, por su tarjeta de crédito administrada por CAT S.A. La acción tiene como objetivo que la empresa compense a los clientes que se vieron afectados con un cambio en las políticas de cobro de comisión mensual de administración de la tarjeta y modifique las cláusulas que el Sernac estima abusivas de sus distintos contratos de adhesión.

La acción se inició luego de una serie de reclamos de consumidores recibidos por el Servicio, quienes fueron afectados por el cambio en las políticas de cobro de comisión mensual de administración de la tarjeta de crédito. De hecho en lo que va del año ya van 17 quejas; el 2016 recibimos 438 y el 2015, 505 reclamos.

El director nacional del Sernac, Ernesto Muñoz, señaló que “la mediación colectiva apunta a que el problema de consumo sea resuelto a través de una instancia prejudicial, expedita y voluntaria en beneficio de los consumidores afectados.”

El Sernac además explicó que tras analizar los contratos de la tarjeta, se detectaron cláusulas abusivas que no se ajustan a la Ley 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores (LPC), por lo que la mediación colectiva también apunta a la modificación de éstas.

Entre las cláusulas abusivas detectadas por el Sernac y que deben ser ajustadas, se encuentran aquellas donde la empresa limita su responsabilidad en caso de robo o hurto de la tarjeta; establece la revocación del mandato como causal de término del contrato; permite la aceleración extrajudicial de la deuda, entre otras.

Fuente: [El Ciudadano](#)