

CHILE / TRANSPORTES

Cuestionan servicio de bicicletas públicas: SERNAC presentó demanda colectiva contra Bike Santiago

El Ciudadano · 7 de febrero de 2018



El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) presentó una demanda colectiva en contra de Bike Santiago, que otorga un servicio intercomunal de bicicletas públicas y ha sido criticado por miles de usuarios. De acuerdo a lo que ha expuesto el SERNAC, la empresa no estuvo dispuesta a entregar una propuesta de solución que compensara de manera adecuada y oportuna a los consumidores afectados. De esta manera, la mediación que llevaban a cabo la institución con Bike Santiago desde enero de 2017 fracasó, dando paso a la demanda.

En esa ocasión, la negociación comenzó luego de que SERNAC recibiera más de 700 reclamos entre diciembre de 2016 y enero de 2017. La mayoría de estas denuncias tienen que ver con irregularidades en los cobros de las mensualidades asociadas al arriendo de bicicletas.

Los consumidores alegaron que en muchas ocasiones se duplicaban los cobros, se cambiaban los montos sin previo aviso o definitivamente se cobraba varias veces durante el mes. Los pagos que recibe Bike Santiago son mediante tarjetas de crédito, transferencia electrónica o en los puntos de atención.

Además de las irregularidades denunciadas por los consumidores, SERNAC detectó cláusulas abusivas que afectaban directamente a los usuarios. Entre ellas destaca la posibilidad de aumentar unilateralmente el valor del servicio.

De acuerdo a lo publicado en el sitio oficial de la institución, el Director Nacional del SERNAC, Andrés Herrera, afirma que esta demanda colectiva “busca que Bike Santiago restituya el dinero cobrado en exceso a los consumidores afectados, cumpla con el deber de profesionalidad en la prestación del servicio que ofrece, y que, al mismo tiempo, repare a los usuarios por todos los daños causados”.

Herrera sostuvo además que como institución lamentan haber alcanzado esta instancia en el conflicto. “Como SERNAC lamentamos que la empresa no haya

estado dispuesta a encontrar extrajudicialmente una propuesta compensatoria adecuada para los consumidores, por lo que ahora lo deberá hacer ante los tribunales de Justicia”, finalizó.

Fuente: [El Ciudadano](#)