

Organización de consumidores presentó demanda colectiva contra instituciones financieras

La intensa disputa por seguros antifraude de cuentas corrientes y tarjetas

El litigio se basa en la extensión de un cobro que debió quedar sin efecto por la aplicación de nueva norma.

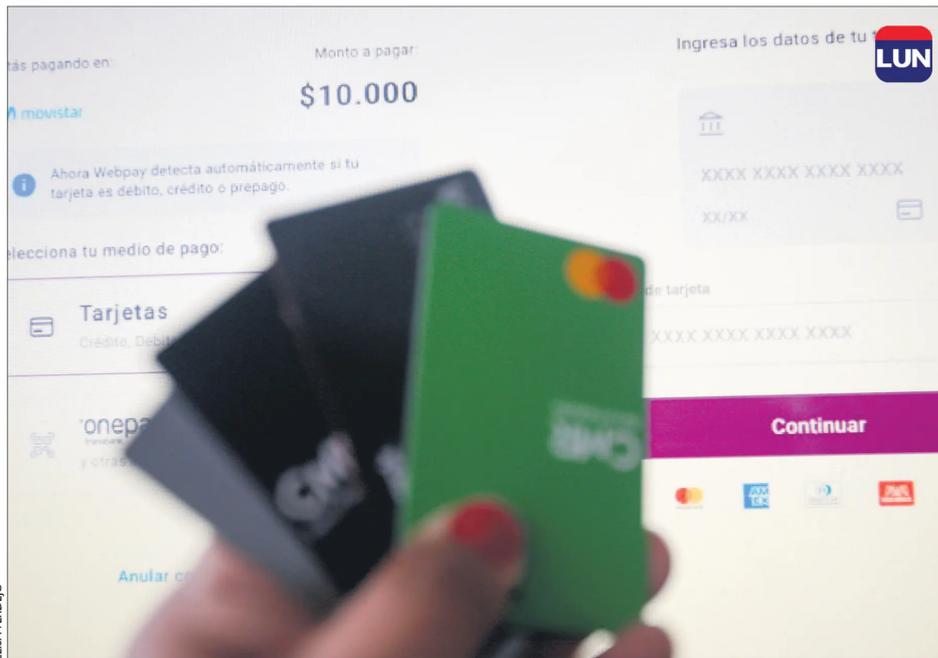
JOAQUÍN RIVEROS

El primer round de una pelea que se avizora larga ganó la Organización de Consumidores y Usuarios (Odecu) a varios bancos y corredoras de la plaza, en la disputa por los seguros antifraude que dichas instituciones financieras vendieron a sus clientes, luego que en mayo de 2020 entrara en vigencia la ley 21.234, que radicó esa responsabilidad en las instituciones financieras.

El 19 de mayo pasado, el 24° Juzgado Civil de Santiago le sumó un primer round a Odecu, al rechazar una presentación de los bancos Bice, Security y las corredoras de seguro homónimas que buscaba que el tribunal se declarara incompetente para ver una demanda colectiva de Odecu presentada en enero de este año. La demanda está dirigida contra los bancos Santander, de Chile, Bice, Security y corredoras de seguras relacionadas, por haber infringido la ley de fraudes promulgada en 2020.

"En mayo de ese año se dictó la ley 21.234, o ley de fraudes, que trasladó la cobertura de los riesgos de fraudes en cuentas corrientes, líneas de crédito y tarjetas, a los bancos emisores. Antes de esta ley, los bancos vendían seguros antifraude asociados a las cuentas corrientes y productos como tarjetas y líneas de crédito. Los precios de estos seguros iban en torno a \$5.000 a \$10.000 mensuales", explica Pablo Gajardo Zúñiga, abogado de Bacs, representante de Odecu.

"Lo que planteamos es que los antiguos seguros antifraude terminaron de pleno derecho con ocasión de la entrada en vigencia de esta ley. Si



ELISA VERDEJO

La demanda busca indemnizar a consumidores afectados por instituciones financieras.

nosotros cuentacorrentistas teníamos estos seguros y el legislador indica que el riesgo asegurado ya no existe, el contrato sobre esa cobertura tampoco", agrega Gajardo.

Según señala, "los bancos siguieron cobrando los seguros antifraude contratados antes de mayo de 2020 y se limitaron a enviar correos masivos donde, comillas, informaban en términos abstractos e imprecisos a los consumidores sobre la entrada en vigencia de la ley, indicando que los seguros contratados con anterioridad se mantenían vigentes y que los cobros de las primas asociadas serían modificadas sin indicar cómo. En estos mails sumaban algunas nuevas prestaciones absurdas como la atención en línea", agrega el abogado.

"La demanda apunta a que cesen los cobros indebidos, se indemnice a los consumidores afectados y se

apliquen las multas que el tribunal estime conveniente", explica Gajardo. Según su estimación, los montos de la compensación podrían ascender a los US\$100 millones.

La respuesta de los bancos apuntó a la incompetencia de la justicia civil para revisar el tema, ya que, al tratarse de una materia relativa a seguros, debiera ser vista por la justicia arbitral de acuerdo al Código del Comercio. El fallo del 24° Juzgado Civil de Santiago resume la postura de los bancos y aseguradoras: "La justicia arbitral tiene competencia exclusiva y excluyente para conocer sobre cualquier controversia que se suscite en relación con la validez o ineficacia del contrato de seguro".

En Chile, la justicia arbitral es una vía alternativa definida en el Código del Comercio para resolver conflictos comerciales en que las partes eligen a

un árbitro, juez privado, para que resuelva disputas comerciales.

"La postura de los bancos es que cada cliente afectado inicie un arbitraje, es decir que podrían ser miles o millones. El problema de los arbitrajes es que son costosos, irrazonables en términos prácticos, no incluyen las sanciones por ley del consumidor, pero, además, los consumidores afectados no saben que les están cobrando por estos seguros", señala Gajardo.

En su rechazo a la solicitud de incompetencia, el tribunal señaló que una acción colectiva de la ley del

consumidor tiene preferencia legal para conocer una cuestión que afecta de modo masivo los derechos de los consumidores.

De los bancos consultados, solo Santander se refirió al tema: "En cuanto a la resolución pronunciada recientemente por el tribunal que conoce de una acción colectiva presentada por Odecu, nos vemos en la necesidad de aclarar que ella no se pronuncia sobre el fondo de la cuestión sometida a la resolución de un tribunal. Se trata solamente de un examen de admisibilidad para determinar si Odecu tiene la posibilidad de deducir una demanda y de modo alguno se pronuncia sobre los fundamentos de esta. El juez solamente accedió a dar tramitación a la demanda interpuesta y no dudamos que esa demanda carece de fundamentos, por lo que en definitiva sea rechazada".