

Legal |

Análisis Jurídico | Contratos y responsabilidad | Artículo 1 de 1

Pequeños cobros y grandes acuerdos

"...El director del Sernac ha señalado, según se relata en la prensa, que si los infractores compensen razonablemente y se comprometan a abstenerse de la conducta reprochada hacia el futuro, conviene favorecer los acuerdos en vez de extensos y fatigosos juicios. Suena bien, aunque los acuerdos no producen un bien público que si pueden generar las sentencias: información acerca de nuestros derechos..."

Jueves, 12 de julio de 2018 a las 16:30



A⁻ A⁺ Imprimir Enviar

Iñigo de la Maza

El día 22 de junio de 2018 Sernac y Banco de Chile alcanzaron un acuerdo conciliatorio. En virtud de dicho acuerdo, Banco de Chile se obligó a abandonar ciertas conductas relacionadas con cobros excesivos por un producto financiero asociado a cuentas corrientes y a pagar US\$ 30.000.000 a distribuirse entre 140.630 consumidores afectados.

Sernac reprochaba a Banco de Chile efectuar cobros indebidos entre el 1 de marzo de 2009 y el 31 de agosto de 2016. Dichos cobros se presentaban como comisiones por el uso de una línea de sobregiro. Sernac estimó que, en la medida en que dichos cobros no correspondían a ningún servicio, en realidad, disimulaban intereses que excedían el monto máximo permitido. Sin

embargo, esta calificación, que determina el delito de usura, tendió a diluirse en la de "cobros indebidos" en el acuerdo conciliatorio.

El Director del Sernac ha señalado, según se relata en la prensa, que si los infractores compensen razonablemente y se comprometan a abstenerse de la conducta reprochada hacia el futuro, conviene favorecer los acuerdos en vez de extensos y fatigosos juicios. Suena bien, aunque los acuerdos no producen un bien público que si pueden generar las sentencias: información acerca de nuestros derechos.

Como sea, pequeños cobros y grandes acuerdos. Vale la pena mirar, por un momento, la economía de cada uno en este caso.

Lo primero es la presencia de cobros indebidos. Y respecto de ellos se presenta la siguiente asimetría. Si se miran desde la perspectiva de cada consumidor son, generalmente, modestos. Si, en cambio, se consideran desde la perspectiva del proveedor lo que se percibe es la posibilidad de obtener suculentas ganancias en el tiempo (no en vano el Banco se obligó a restituir US\$30.000.000). Esta asimetría determina que los proveedores tengan incentivos para cobrar este tipo de costos y los consumidores no los

tengan para litigarlos. El costo del litigio, generalmente, excederá con creces su beneficio esperado. Ahí está la economía de los pequeños cobros.

Ahora la economía de los grandes acuerdos. Después de todo ¿por qué no litigar hasta el final?

Para responder a esta pregunta es necesario advertir que se trataba de una demanda colectiva, en virtud de la cual Sernac comparece por los 140.630 consumidores por el total de las sumas indebidamente cobradas y la eventual responsabilidad infraccional. Todo esto, involucra el riesgo de una sentencia potencialmente ruinosa, no solo —ni principalmente— por los cobros indebidos, sino por la responsabilidad infraccional. Sin embargo, una vez más, la pregunta ¿por qué el acuerdo?

La respuesta, en mi opinión al menos, es porque parecía bastante probable que el Banco fuera condenado a restituir y existía un riesgo potencialmente ruinoso respecto de las multas.

Por lo que toca a las restituciones, se trataba de consumidores vinculados por contratos, los cobros podían acreditarse respecto de cada uno de ellos y el Banco dispone de información acerca de ellos, por lo mismo, ni siquiera debían comparecer al juicio a cobrar una vez que su derecho hubiese sido declarado. Es difícil imaginar un escenario más benéfico para una acción de interés colectivo. Por otra parte, durante 2015 Sernac había estimado el monto a restituir en US \$60.000.000, de manera que US \$30.000.000 no suena, después de todo, tan mal.

Por lo que toca a la responsabilidad infraccional, la cuestión es la siguiente, suele solicitarse que se aplique una multa —en este caso de 50 UTM— por cada consumidor afectado. Es decir \$2.384.050 multiplicado por 140.630, es decir \$335.268.951.500. Aunque resulta muy improbable que un tribunal se anime a fijar una multa como esa, una pequeña probabilidad, incluso muy pequeña, multiplicada por una suma enorme arroja un riesgo relevante. En cambio, en virtud del acuerdo conciliatorio, el Banco se obligó a pagar una multa de 50 UTM.

Ahí está la economía del acuerdo, a la cual, probablemente, hay que sumar la aspiración de algún efecto reputacional.

De manera que, el hecho de que, en este caso, muy probablemente, los cobros iban a ser considerados como indebidos por los tribunales, unido a que determinar el monto de las restituciones e identificar a los consumidores no supusiera un problema y el riesgo —aunque probablemente lejano— de una multa astronómica parece explicar el acuerdo y, de paso, nos recuerda la utilidad de las acciones de interés colectivo y, con toda seguridad, lo deseable que sería extender su ámbito más allá de la ley 19.496 y General de Urbanismo y Construcción.

EL MERCURIO

Términos y condiciones de la Información © 2002 El Mercurio Online