

«RIT»

Foja: 1

**NOMENCLATURA** : 1. [40]Sentencia  
**JUZGADO** : 4º Juzgado Civil de Santiago  
**CAUSA ROL** : C-16952-2020  
**CARATULADO** : CONADECUS/AFP MODELO S.A.

**Santiago, dieciocho de Abril de dos mil veinticuatro**

**VISTO.**

**A folio 1** compareció Hernán Calderón Ruiz, en representación de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile (CONADECUS A.C.), ambos domiciliados en calle Valentín Letelier N°16, comuna de Santiago e interpuso demanda por infracciones en defensa del interés colectivo de los consumidores a través del procedimiento especial regulado en el Título IV de la Ley N°16.496, en contra de la Administradora de Fondos de Pensiones Modelo S.A. (AFP Modelo), representada legalmente por Verónica Paola Guzmán, ambos domiciliadas en Avenida del Valle Sur N°614, oficina 101, Ciudad Empresarial, comuna de Huechuraba.

Que la demandante en una etapa preliminar en su escrito de demanda, señala consideraciones comunes a ésta y las demás acciones por ella deducidas.

Así, consigna que su representada posee legitimación activa para actuar en representación del interés colectivo de los consumidores que contrataron con AFP Modelo, y al efecto señala que ello emana de lo dispuesto en los artículos 8 letra e) y 51 N°1 letra b) y siguientes de la Ley 16.496. En cuanto a la consagración legislativa de las acciones deducidas mediante la acción de autos, indica que la demanda por infracciones en defensa del interés colectivo de los consumidores está sistemáticamente establecida en la Ley citada, en sus artículos 1°, 2°, 2°bis, 3°, 4°, 12, 16, 17, 17 B y ss., 17 E, 50 y 51 y ss. Que el artículo 50 de la Ley 19.496 establece el objeto de las acciones en materia de protección de los derechos de los consumidores, pueden ejercerse a título individual o en beneficio del interés colectivo.

Agrega que se cumplen los requisitos en defensa del interés colectivo, cuales son: (i) Que la demanda haya sido deducida por uno de los legitimados activos individualizados en el artículo 51; y, (ii) Que la demanda cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 254 del Código de Procedimiento Civil, los que sólo se verificarán por el juez, sin que puedan discutirse en esta etapa.

Asimismo, sostiene que resulta aplicable la Ley 19.496 a los hechos materia de la demanda, ante todo, porque nos encontramos en presencia de una relación de consumo, toda vez que se cumple el ámbito subjetivo y objetivo de dicha relación. De igual forma porque como las infracciones que se describen en la presente demanda no se encuentran reguladas ni sancionadas en las leyes, reglamentos y normativas que regulan a las Administradoras de Fondos de Pensiones, sí lo están en la Ley 19.496.

Que del examen del libelo pretensor propiamente tal, se puede apreciar:



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XCWXXNTMVBB

«RIT»

Foja: 1

A.- Que la demandante, como primera cuestión, hace un análisis de la situación de pandemia y la dictación de la Ley 21.248 de 2020 e instrucciones de la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones.

Señaló que dentro del contexto de pandemia Covid-19 que afectó a nuestro país y al resto del mundo desde el año 2020, el Estado se vio obligado a tomar medidas tanto para la seguridad y salud de las personas como medidas en materia económica, debido a que, dada la situación de cuarentena y restricciones al libre tránsito de la población del país, muchas personas perdieron su fuente laboral o no han podido ejercer su profesión u oficio independiente. Que los problemas económicos que derivaron de esta excepcional situación, llevaron finalmente a que el legislador dictara la Ley N°21.248 de 30 de julio de 2020. Esta ley incorpora el artículo trigésimo noveno transitorio en la Constitución Política de La República, que autoriza a todos los afiliados al retiro de los fondos de pensiones hasta 150 unidades de fomento, con un mínimo de 35 unidades de fomento. En complemento con lo anterior, la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones dictó una serie de oficios con la finalidad de instruir a las Administradoras de Fondos de Pensiones en el procedimiento y plazos para el retiro de los fondos de pensiones por parte de los afiliados. Los dos primeros corresponden a los Ordinarios N°13.609 y 14.000 de 27 y 29 de julio de 2020, dirigidos a las Administradoras de Fondos de Pensiones e imparte instrucciones “para proveer información clara y oportuna a los afiliados sobre el retiro de fondos y su adecuada implementación.”.

B.- Conductas de la Administradora de Fondos de Pensiones Modelo S.A.

Sostiene que la demandada ha incurrido en flagrantes infracciones a la Ley 19.496, conductas que no sólo son de público conocimiento por parte de los afiliados, sino que también lo son entre las mismas autoridades, lo que ha llevado que la Superintendencia le formulara cargos y al efecto indica que consistirían en:

i.- El rechazo de la solicitud de retiro de fondos de pensiones sin motivos o por errores flagrantes, como una supuesta retención por pensión de alimentos.

Que la situación fue de público conocimiento y difundido por varios medios de comunicación que implicó a muchos de sus afiliados tener que concurrir presencialmente a sus sucursales teniendo que hacer largas filas de espera para aclarar su situación, con todos los riesgos que esto implicaba.

ii.- Acusó que la segunda infracción incurrida por AFP Modelo fueron la falta de respuesta a solicitudes de retiro de fondos de pensiones y atrasos en las transferencias una vez aceptada la solicitud.

iii.- Agregó que la demandada también incumplió el mandato legal toda vez que estableció exigencias distintas a las ordenadas por la ley.

Solicitó información y antecedentes adicionales a los legales sin estar facultada para ello, como fue la copia de la cédula de identidad por ambos lados de los afiliados que realizaban una nueva solicitud. Como consecuencia de esta infracción, la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones fiscalizó y formuló cargos a este respecto.



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XCWXXNTMVBB

«RIT»

Foja: 1

iv.- Como cuarta infracción, expuso que la demandada habría incurrido en deficiencias en el sistema de atención al cliente y en el servicio de internet (sitio web).

Que lo anterior causó que sus afiliados quedasen sin respuesta frente a los problemas ocasionados durante el proceso. En efecto, hizo presente que la Superintendencia también fiscalizó y formuló cargos por esta razón, ya que muchos afiliados habrían quedado sin la posibilidad de solicitar el retiro de sus fondos, o entregar información errónea en cuanto al monto disponible para el retiro de pensiones al no funcionar adecuadamente el sitio web establecido para ello.

v.- En un quinto lugar, la actora describió otras infracciones detectadas por la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones, como el incurrir en una conducta omisiva al no responder los requerimientos formales realizados; informar a sus afiliados los montos de retiro disponibles erróneamente; y el incumplimiento en tiempo y forma a los requerimientos de información solicitada por el organismo público.

**En cuanto al derecho**, reiteró que las conductas reseñadas anteriormente implican infracciones graves a las normas que protegen el derecho de los consumidores, siendo estos los siguientes:

1. El derecho básico e irrenunciable de información veraz y oportuna sobre el servicio ofrecido, regulado en el artículo 3 letra b) de la Ley N°19.496, derecho que va estrechamente vinculado a la buena fe en las relaciones jurídicas. La infracción se manifestó en que, a pesar de que la demandada cuenta con una variedad de medios de contacto, por ninguno de ellos ha sido capaz de proporcionar información veraz y oportuna respecto a la concretización del retiro del 10% o respecto de la solución de los problemas técnicos de su página web. En síntesis, sostuvo que la demandada ha incurrido en incumplimiento de su deber legal, al dificultar la comunicación con los consumidores y al proporcionar informaciones contradictorias e incorrectas.

El actor arguyó que la presente norma le es aplicable al caso concreto porque ninguna de las regulaciones que norman las Administradoras de Fondos de Pensiones establece sanción alguna por la infracción al deber de información oportuna y veraz.

2. Infracción al derecho del consumidor a la seguridad en el consumo del servicio, la protección de su salud y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles, contenido en el artículo 3 letra d) de la Ley N°19.496. Por el hecho de las fallas técnicas en su sitio web, muchos de los afiliados no han podido realizar el trámite de retiro del 10% de sus fondos de pensiones de forma digital, viéndose obligados a acudir presencialmente a las sucursales de AFP Modelo, haciendo largas filas para ser atendidos, viéndose expuestos a riesgos de contagio del virus, todo a causa de la negligencia de la proveedora. Indicó que este deber también se encuentra consagrado en las directrices elaboradas por la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones para el cumplimiento de la Ley N°21.438.

3. Infracción al derecho del consumidor a una reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños, contenido en el artículo 3 letra e) de la Ley N°19.496. Este derecho tiene lugar toda vez que por el actuar de la demandada, hay



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XCWXXNTMVBB

## «RIT»

### Foja: 1

afiliados consumidores que se han visto impedidos de obtener el 10% de sus fondos de pensiones, derecho establecido por Ley, ya sea por problemas técnicos en la página web, ya sea por solicitud de antecedentes no contemplados por el legislador (carnet de identidad), por rechazo de solicitudes por circunstancias inexistentes (inexistente retención por pensión de alimentos), por la no concretización de la transferencia de los montos pese a haberse aceptado la solicitud, entre otros, viéndose afectada su calidad de vida y estabilidad emocional, por la situación de emergencia del país. Señaló que la infracción se agrava en virtud de lo dispuesto en el artículo 39 transitorio de la Ley N°21.438, la que establece la obligación de disponer soporte digital, telefónico y presencial para efectos de hacer la solicitud de retiro de fondos.

4. Infracción al artículo 12 de la Ley 19.496. Incumplimiento a los términos y condiciones contractuales. Sostuvo que todo contrato es una ley para los contratantes y no puede ser modificado sin su consentimiento mutuo o por causas legales, sin embargo, como fue reseñado en los fundamentos de hecho, la demandada habría incumplido los plazos, términos y condiciones establecidos por el legislador y que se entienden incluidos en el vínculo contractual entre el afiliado y la Administradora, al agregar un requisito adicional no contemplado en la ley, que fue el incorporar una copia o fotografía de la cédula de identidad para elevar la correspondiente solicitud de retiro. Como también, a la fecha de la presentación de la demanda, muchos de los afiliados siguen a la espera de la transferencia de fondos luego de haber sido aceptada su solicitud.

5. Infracción al artículo 13 de la Ley N°19.496. Negación injustificada de los servicios en las condiciones ofrecidas. La demandada, habría negado injustificadamente la prestación de sus servicios, en particular la devolución del retiro del 10% de los fondos de pensiones, a través de la imposición de barreras, tales como la solicitud de requisitos adicionales, el retraso del depósito del porcentaje de los fondos de pensiones, o simplemente no dando soluciones a aquellos afiliados que no han podido ingresar sus solicitudes por problemas técnicos de la página web o rechazando las referidas solicitudes por circunstancias inexistentes.

Terminó solicitando tener por interpuesta demanda por infracción a las normas de protección del derecho de los consumidores admitirla a tramitación y en definitiva:

(i) Declarar, conforme al artículo 53 C letra a) de la LPC, la forma en que los hechos señalados han afectado el interés colectivo de los consumidores que contrataron con AFP Modelo S.A.;

(ii) Declarar, conforme al artículo 53 C letra b) de la LPC, la responsabilidad de AFP Modelo S.A. en los hechos señalados y las infracciones incurridas, al haber vulnerado los artículos 3, 4, 12, 13, 23, 50, 51 y siguientes de la Ley 19.496; y, o la o las infracciones que S.S. considere procedentes conforme a derecho;

(iii) Condenar, conforme al artículo 53 C letra b) de la Ley 19.496, a AFP Modelo S.A., al máximo de las multas que establece la LPC, por cada una de las infracciones de que da cuenta la presente demanda y por cada uno de los consumidores afectados, tomando en especial consideración los parámetros descritos en los artículos 24, 24 A y 53



«RIT»

Foja: 1

C letra b) de la Ley 19.496, o condenar a las multas cuyo monto y forma de cálculo S.S. estime procedentes conforme a derecho;

(iv) Ordenar la notificación al Servicio Nacional del Consumidor, conforme a lo dispuesto en los numerales 1 y 9 del artículo 51 de la LPC;

(v) Condenar a AFP Modelo S.A. al pago de las costas de la causa.

Que en el primer otrosí de su escrito de demanda, compareció CONADECUS S.A., e interpuso demanda de indemnización de perjuicios conforme lo establecen los artículos 50 inciso segundo, 3º letra d), 51 N°2, 53 A y 53 C letras c) y d), todos de la Ley N°19.496, en contra de la Administradora de Fondos de Pensiones Modelo S.A.

Reiteró expresamente todos los hechos ya relatados en lo principal de la demanda, en virtud de los cuales, por el actuar negligente de la demandada, habrían ocasionado perjuicios a varios de los afiliados que se han visto privados del beneficio de retiro del 10% de sus fondos de pensiones, o retrasado el proceso una vez aceptada la solicitud.

En cuanto a los daños, la demandante inició describiendo los perjuicios ocasionados por concepto de daño emergente, representado por el valor del retiro de los fondos de pensiones solicitado. A lo que debería sumarse los gastos de transporte en que debieron incurrir los consumidores para acudir a las oficinas y sucursales para obtener una respuesta de la demandada. Así, la suma total por daño emergente ascendería a \$2.711.421.440.

Luego la demandante indica que los consumidores habrían sufrido perjuicios por concepto de lucro cesante, representado por intereses corrientes que habrían devengado de los dineros de los fondos de pensiones solicitados por los afiliados que retiene AFP Modelo, en el tiempo que media entre la solicitud del retiro y la fecha en que se le entregue efectivamente la suma. Suma que ascendería a \$2.541.957.600.

En tercer lugar y en virtud de lo dispuesto en el artículo 51 N°2 de la Ley N°19.496, la demandante sostuvo que los consumidores podrían aspirar a un daño extrapatrimonial al haberse afectado su dignidad humana por parte de la demandada, manifestado en interponer barreras y atrasos en la entrega de los fondos de pensiones solicitados y la no entrega de información adecuada, que derivó en que muchos de los afiliados tuviese que concurrir a largas filas presenciales en las sucursales, exponiéndose al virus que en la época afectaba gravemente la salud e integridad de las personas; como también generar pesares y angustias, vulnerando su integridad psíquica. De esta forma, avaluó el daño moral o extrapatrimonial en \$6.778.553.600.

En último lugar, solicitó el recargo del 25% en el monto de las indemnizaciones a que haya lugar, estipulado en el artículo 53 C letra c) de la Ley N°19.496, en relación con el artículo 24 del mismo cuerpo legal, por haberse verificado las circunstancias agravantes, causando un grave perjuicio económico a los consumidores, afectándose su integridad psíquica y gravemente su dignidad humana.

Terminó requiriendo tener por interpuesta la demanda de indemnización de perjuicios, condenar a AFP Modelo por daño emergente, lucro cesante y daño moral, todo



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XCWXXNTMVBB

## «RIT»

Foja: 1

con el incremento del 25% en el monto de las indemnizaciones, más intereses, reajustes y costas.

**A folio 34** consta la contestación de la demanda por parte de Administradora de Fondos de Pensiones Modelo S.A.

Inició describiendo los tres pasos del procedimiento de retiro del 10% de los fondos de pensiones, a través de solicitud de los afiliados.

Hizo presente que, a la fecha, AFP Modelo es la segunda AFP con mayor cantidad de afiliados en Chile, y que concentra el mayor número de afiliados extranjeros. De estos, el 60% ingresó su solicitud de retiro dentro de los dos primeros días del proceso, registrándose 6 millones de sesiones en el sitio web en dicho periodo. Así, agregó que, la enorme cantidad de personas ingresando simultáneamente al sitio web de AFP Modelo inevitablemente llevó a intermitencias en el funcionamiento de su sitio web en los momentos de mayor número de solicitudes.

Indicó que para efectos de evitar fraudes solicitó inicialmente que el afiliado acompañara una fotografía de su cédula de identidad, ya que un tercero que intentara llevar a efecto un fraude podría contar con la información del RUT y número de serie, más no con la fotografía misma de la cédula. A este respecto, refirió que la exigencia de la Superintendencia de Pensiones de suprimir la solicitud de cédula de identidad al primer día del proceso interfirió con el normal funcionamiento de la página web durante algunas horas del 30 y 31 de julio de 2020.

Posterior a esto, explicó que el siguiente paso consistía en la validación de la información de los afiliados por instituciones externas, partiendo por el Registro Civil e instituciones financieras. Señaló que el problema que se produjo fue que ni el mismo Servicio contaba con toda la información requerida para aparejar las solicitudes ya que, debido al cierre de sus oficinas físicas, no fue posible actualizar sus plataformas digitales, especialmente a lo que respectaba la prórroga de vigencia de las cédulas de identidad vencidas, conforme a los Decretos N°32 y 34 de 2020 del Ministerio de Justicia. Esto fue lo que dio lugar a masivos rechazos al inicio del procedimiento, lo cual tuvo también amplia cobertura mediática y que sólo pudo ser subsanado cuando el Registro Civil actualizó sus bases de datos.

Expuso que, debido a estas dificultades la Superintendencia intentó solucionar los problemas sobre la marcha del proceso de retiro, instruyendo a través de oficios que los afiliados que tuviesen cédula de identidad vencida sólo podrían realizar el trámite vía autenticación con clave de seguridad o presencialmente en las sucursales de la respectiva Administradora, siendo autenticados por huella digital. Situación que se complejizaba aún más tratándose de chilenos residentes en el extranjero. En este contexto, arguyó que todo podría haberse solucionado instantáneamente si se hubiese permitido a AFP Modelo solicitar a sus afiliados una fotografía de sus cédulas de identidad, para corroborar manualmente la información acerca de la vigencia de las mismas.



«RIT»

Foja: 1

Sostuvo que esto fue aún más complejo tratándose de extranjeros residentes en Chile, ya que la validación de su información debía realizarla el Departamento de Extranjería, el que, al igual que el Registro Civil, no contaba con sus bases de datos actualizada debido al contexto de emergencia. Resaltó el hecho de que AFP Modelo concentra la mayor cantidad de afiliados extranjeros, siendo el 20% del total.

Similar situación se experimentó con las instituciones financieras, en cuyos procedimientos internos, los afiliados debían aceptar o rechazar que el depósito se hiciera en sus cuentas bancarias o en cuentas bancarias accesorias que eran abiertas especialmente para este efecto. Así como los errores cometidos por los mismos afiliados al momento de ingresar sus datos bancarios.

Ante todo, indicó que AFP Modelo de forma eficiente y efectiva, habilitó sucursales especiales sólo dedicadas al proceso de retiro del 10% de los fondos, como también establecimientos externos como el Liceo N°1 Javiera Carrera -en conjunto a otras Administradoras de Pensiones- ampliando su dotación de trabajadores de atención y apoyo.

Esgrimió que, luego de la intervención de las instituciones externas, procedía la validación y verificación por parte del Poder Judicial en cuanto a deudas de pensión de alimentos y retenciones al 10% por parte de los alimentantes morosos. Esto también implicó una sobre carga en los tribunales de familia que, en el lapso de una semana, recibieron la misma cantidad de liquidaciones de deuda que se reciben en un año y siete meses de trabajo. Incluso, provocándose situaciones de error como, por ejemplo, aquellas en las cuales se informó la retención a personas que no contaban con la calidad de alimentante. Todo lo cual interfirió en los plazos establecidos por la ley N°21.438, no siendo imputables a la demandada los rechazos injustificados o retrasos en la transferencia de los fondos respectivos.

Como evidencia, describió los recursos de protección interpuestos en su contra, por razones de cumplimiento de los plazos establecidos por la ley para la entrega del 10% de los fondos de pensiones, los cuales fueron rechazados masivamente.

Expresó que en cuanto a la imputación sobre el supuesto beneficio económico que habría significado para AFP Modelo el retraso en la entrega de los fondos, esto es completamente falso, ya que las Administradoras de Fondos de Pensiones no reciben comisión alguna ni tampoco podría haberse beneficiado por la “retención” de fondos de cuentas de capitalización individual, los patrimonios de las AFP son separados de los fondos que administran.

**En cuanto al derecho**, indicó que la Ley de Protección de los Consumidores N°19.496 resulta inaplicable, esto en virtud de que:

1. En materia de afiliación no existe una relación de consumo, sostuvo que fue el mismo director de CONADECUS, don Hernán Calderón, que en una entrevista ofrecida tres meses antes del retiro del 10%, de forma pública señaló que en materia previsional hay una legislación especial que excluye la aplicación de la ley N°19.496. Por lo que, al no



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XCWXXNTMVB

## «RIT»

Foja: 1

existir esta relación de consumo, en ningún caso la Ley de Protección al derecho de los Consumidores podría ser aplicada supletoriamente.

2. La afiliación es un vínculo de carácter legal y no convencional, el afiliado no es un consumidor que celebra un “contrato de afiliación” con la AFP, tal como fue establecido en el artículo 2° del Decreto Ley N°3.500, es una relación que origina derechos y obligaciones que la ley establece. Citó jurisprudencia administrativa y doctrina al efecto.

3. La afiliación es una relación jurídica sujeta a normas de orden público y con naturaleza jurídica sui generis, que no dejan margen de discrecionalidad a la AFP, ni tampoco permiten encuadrar la relación jurídica en un contexto convencional. Citó jurisprudencia administrativa a este respecto.

4. La gestión del retiro del 10% consistió en una carga legal que no puede reconducirse a una relación convencional.

5. La carga legal del retiro del 10%, fue asumida por AFP Modelo sin que los afiliados tuvieran que realizar desembolso alguno, por lo que tiene el carácter de gratuita, razón suficiente para afirmar la inaplicabilidad de la Ley N°19.496. Por lo que no podría calificarse a la AFP como “proveedora” ni a sus afiliados como “consumidores”, en lo que respecta a la referida ley.

6. La normativa sectorial de pensiones regula exhaustivamente la forma de operar de las AFP, sin que se pueda superponer la Ley N°19.946, no siendo aplicable el artículo 2 bis del cuerpo legal. Citó jurisprudencia administrativa al respecto.

7. Ni entregar la fiscalización de las Administradoras a una asociación de consumidores, el inciso final del artículo 39 transitorio de la Constitución Política -introducido por la Ley N°21.348- de interpretarse armónicamente con lo dispuesto en los Decreto Ley N°3.500 de 1980 y Decreto con Fuerza de Ley N°101, resultando como única autoridad competente para la observancia, fiscalización y sanción del retiro del 10% de los fondos de pensiones, la Superintendencia de Pensiones. Reiteró que esta circunstancia ha sido reconocida expresamente por el propio Servicio Nacional del Consumidor.

Debido a lo anterior, opuso las excepciones de falta de legitimidad activa por parte de CONADECUS para demandar por materias relativas a la administración de fondos de pensiones. Y, falta de legitimación pasiva de AFP Modelo para ser demandada en base a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, Ley N°19.496.

En segundo lugar, argumentó que, en la especie, al no ser aplicable supletoriamente la Ley N°19.496, no puede afirmarse la existencia de infracciones a los deberes y derechos contenidos por el cuerpo legal, tal como intentaría la demandante.

Reconoció que AFP Modelo entregó oportunamente toda la información con la que contaba al momento de las solicitudes de retiro, de forma eficaz y rápida. Tal como fue relatado anteriormente, muchos de los errores que se produjeron no pasaron sólo por el actuar de la Administradora, sino que por los procedimientos internos en instituciones externas que participaban igualmente del proceso. Además, hizo hincapié en que, al parecer, la demandante estaría transcribiendo los cargos ya formulados por la Superintendencia respectiva, afectando el principio de *non bis in idem*, dejando en



«RIT»

Foja: 1

evidencia que las supuestas infracciones se rigen ya por la norma especial del giro de fondos de pensiones, no pudiendo aplicarse la ley del consumidor. En subsidio, dedujo la defensa de falta de culpa infraccional debido a la inimputabilidad de las situaciones que fundan la demanda.

Continuó arguyendo que AFP Modelo no expuso la salud de sus afiliados que, sin perjuicio de no ser aplicable lo establecido en el artículo 3 letra d) de la Ley N°19.496, la AFP ha realizado los mayores esfuerzos para ofrecer a sus colaboradores y afiliados todas las medidas de seguridad posibles, las que se ven reflejadas en la ausencia de contagios laborales al interior de la compañía. Así, el hecho de que se produjesen largas filas en las sucursales de AFP Modelo se debió más que nada a un acto de autoridad, ya que la Superintendencia de Pensiones no permitió que los afiliados aportaran copia digital de sus documentos de identidad, disponiendo que debían concurrir en persona.

Agregó que, no es cierto que se haya configurado perjuicio para los afiliados, ya que la mayor parte de los problemas asociados al retiro del 10% se solucionaron en cuestión de días, encontrándose indemnes, quitando de todo mérito la demanda de indemnización de perjuicios. Afirmó que aquellos afiliados que aún no han recibido sus fondos son invariablemente casos de retenciones judiciales que se encuentran totalmente fuera del control de la Administradora. En subsidio, opuso la defensa de falta de responsabilidad infraccional por verificarse situaciones que no son imputables a AFP Modelo, sea porque no se configura una conducta culpable o dolosa, o porque directamente se verifica un supuesto de caso fortuito o fuerza mayor, como fue la pandemia Covid-19.

Esgrimió que no hay un incumplimiento a términos ni condiciones algunas, porque en la especie no hay contrato entre la Administradora de Fondos de Pensiones y sus afiliados. Asimismo, no sería efectivo que el exigir copia de la cédula de identidad haya tornado más gravoso el trámite para sus afiliados, ya que como se explicó anteriormente, la medida tuvo como finalidad el hacer más expedito el trámite y evitar que los solicitantes tuviesen que acudir presencialmente a las sucursales de AFP Modelo.

Respecto a los supuestos menoscabos ocasionados a los afiliados, afirmó que estos no son tal, toda vez que en la mayoría de los casos que presentaron problemas estos se solucionaron en cuestión de días. No siendo aplicable el artículo 23 de la Ley N°19.496, por lo ya latamente explicado.

En cuanto a las multas cuya imposición se solicita por CONADECUS, sostuvo que estas no proceden porque estarían vulnerando el principio de *non bis in idem*, ya que los hechos en los que se fundan son los mismos ya sancionados por la Superintendencia de Pensiones, principio que se encuentra consagrado en la Constitución Política de la República, Código Penal y Jurisprudencia de los tribunales de justicia como de la Contraloría General de la República. Citó doctrina y jurisprudencia al respecto.

Describió que en la especie no se podrían interponer las multas máximas por cada afiliado individualmente, toda vez que no es cierto que todos los afiliados a AFP Modelo hayan presentado dificultades, más bien la gran mayoría no tuvo problemas con su retiro



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XCWXXNTMVBB

«RIT»

Foja: 1

del 10% de sus fondos de pensiones, y aquellos que sí los presentaron, fueron solucionados en cuestión de días. Misma situación respecto a que no concurren circunstancias agravantes.

La demandada arguyó que no se configuran los requisitos legales para poder declarar su responsabilidad civil en los hechos, así: (i) no hay daño, ya que la gran mayoría de los afiliados recibió los montos de sus retiros en los días siguientes a las solicitudes, como tampoco fue establecido en base a qué se arribó a los montos por daño emergente, lucro cesante y daño moral; (ii) falta de causalidad entre el comportamiento de AFP Modelo y la demora en la gestión del retiro del 10%; (iii) sin un vínculo contractual no procede la indemnización del interés colectivo; (iv) no puede haber responsabilidad civil bajo la Ley N°19.496 sin la concurrencia de infracciones; (v) inimputabilidad de las circunstancias que llevaron al demoras asociadas al retiro de los fondos, configurándose caso fortuito o fuerza mayor, en subsidio por haberse desplegado toda la diligencia que le era exigible; (vi) no hay justificación para establecer un recargo del 25% en el cálculo del daño.

Al primer otrosí, solicitó que se declare la demanda como temeraria por carecer de fundamento plausible, y se proceda a aplicar el máximo de las multas que contempla la ley de conformidad con el artículo 50 E de la ley N°19.496.

Indicó que la falta de plausibilidad de la demanda se basa, en primer lugar, en las mismas declaraciones entregadas por el presidente de CONADECUS, Hernán Calderón, en virtud de la cual reconoció que no correspondía demandar a las AFP bajo las normas establecidas en la Ley N°19.496.

En segundo lugar, señaló que la falta de plausibilidad se encuentra en la falta de conocimiento por parte de la demandante de la normativa sectorial como los hechos que rodearon la tramitación del retiro del 10% de los fondos de pensiones, basándose en la información reproducida por usuarios de redes sociales.

En tercer lugar, la falta de plausibilidad de manifestaría en la liviandad y ambigüedad con la que la demandante construyó las partidas indemnizatorias.

**A folio 73** se llevó a cabo la audiencia de conciliación, con la comparecencia de los apoderados de ambas partes. Llamadas las partes a conciliación, esta no se produjo.

**A folio 91** se recibió la causa a prueba, fijándose los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos definitivos, luego de las reposiciones formuladas por las partes.

**A folio 246** se citó a las partes a oír sentencia.

#### **CONSIDERANDO:**

##### **I. De la objeción de documentos.**

**PRIMERO:** Que, a folio 156 la querellante infraccional y demandante civil CONDECUS A.C., hizo uso de su citación y objetó los documentos en formato digital, percibidos en audiencia de 4 de octubre de 2022, a folio 150, por consistir en entrevistas realizadas a Fernando Larraín en su calidad de Presidente de la Asociación de AFP de Chile.



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XCWXXNTMVBB

«RIT»

Foja: 1

Fundamentó la objeción en que se trata del parecer de un tercero ajeno al juicio, que no ha comparecido al mismo para hacer reconocimiento de sus dichos específicamente en las entrevistas percibidas a folio 150.

**SEGUNDO:** Que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 348 bis, en relación con el artículo 346 N°1, ambos del Código de Procedimiento Civil, un instrumento privado emanado de tercero se tendrá por reconocido cuando así lo haya declarado la persona a cuyo nombre aparece otorgado. Situación que no se verificó en la especie, toda vez que Fernando Larraín, en su calidad de Presidente de la Asociación de AFP de Chile, es un tercero ajeno que compareció al juicio sólo en razón de testigo para el hecho de prueba N°4. Razón por la cual, se acogerá la objeción planteada, restándose el mérito probatorio a los documentos en formato digital, acompañados a folio 94 y percibidos en audiencia de folio 150.

## II. En cuanto al fondo.

**TERCERO:** Que, la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile -CONADECUS AC- interpuso querrela infraccional y demanda de indemnización de perjuicios en contra de la Administradora de Fondos de Pensiones Modelo S.A., por el incumplimiento de una serie de deberes y derechos contenidos en la Ley N°19.496 de Protección del Derecho de los Consumidores, ocasionándole graves perjuicios tanto patrimoniales como extrapatrimoniales a sus afiliados, todo como consecuencia de su actuar negligente en el proceso del retiro del 10% de los fondos de pensiones, autorizado por Ley N°21.248.

**CUARTO:** Que la demandada Administradora de Fondos de Pensiones Modelo S.A., se opone en todas sus partes al libelo pretensor, alegando que en la especie no es aplicable la Ley N°19.496, toda vez que no se trata de una relación convencional entre proveedores y consumidores, debiendo aplicarse la normativa sectorial propia de la administración de fondos de pensiones, razón por la cual no se verificaría infracción alguna a la Ley ya referida, y en consecuencia, tampoco los perjuicios que de ello derivaría.

**QUINTO:** Que, para la prueba de sus asertos, la parte demandante hizo llegar al juicio la siguiente prueba documental:

### A folio 101

1. Informe Social "Demora en la gestión del primer retiro de fondos previsionales como daño moral colectivo".

### A folio 139

2. Oficio Ordinario N°13609 (identificación interna: OF-DDN-20-149), de fecha 27 de julio de 2020, emitido por la Superintendencia de Pensiones.

3. Oficio Ordinario N°14000 (identificación interna: OF-DDN-20-156), de fecha 29 de julio de 2020.

4. Oficio Ordinario N°14260 (identificación interna: OF-FIS-20-3370), de fecha 3 de agosto de 2020.



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XCWXXNTMVBB

«RIT»

Foja: 1

5. Oficio Ordinario N°15401 (identificación interna: OF-FIS-20-3653), de fecha 17 de agosto de 2020.

**SEXTO:** Que, de la misma forma, la demandada para efectos de acreditar sus descargos acompañó la siguiente prueba documental:

A folio 34

1. Procedimiento "Control de ingreso a sucursal" de AFP Modelo, agosto de 2020.
2. Set de facturas emitidas por Productora Aktitud Limitada, Transporte Oyanedel y Compañía Limitada y Agencia Allure SPA, por el traslado de colaboradores de AFP Modelo.
3. Documento de Trabajo del Poder Judicial para presentación en la Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento de la Cámara, 1° de agosto 2020.
4. Informe de Artool y Cyabra "Análisis perfiles falsos em Twitter en base al hashtag #AfpModeloQuieromi10".
5. Copia del oficio Ordinario N° 20.349 de 10 de noviembre de 2005 de la Superintendencia de Pensiones, remitido al Director del SERNAC, que fuera acompañada en la causa "ODECU con Habitat" seguida ante el 30° Juzgado Civil bajo el rol C-16.923-2013. 25.
6. Copia del oficio Ordinario de la Superintendencia de Pensiones de 8 de septiembre de 2004 remitido al Gerente General de la Asociación Gremial de AFP, que fuera acompañada en la causa "ODECU con Habitat" seguida ante el 30° Juzgado Civil bajo el rol C-16.923-2013.
7. Copia del FIS - 265 de la Superintendencia de Pensiones de 25 de abril de 2006, que fuera acompañada en la causa "ODECU con Habitat" seguida ante el 30° Juzgado Civil bajo el rol C-16.923-2013.
8. Copia del informe en derecho de don Gonzalo Figueroa Yáñez de enero de 2007, que fuera acompañada en la causa "ODECU con Habitat" seguida ante el 30° Juzgado Civil bajo el rol C-16.923-2013.
9. Copia del informe en derecho de don Carlos Peña González, que fuera acompañada en la causa "ODECU con Habitat" seguida ante el 30° Juzgado Civil bajo el rol C16.923-2013.
10. Copia del informe en derecho de don Juan José Ossa Santa Cruz, que fuera acompañada en la causa "ODECU con Habitat" seguida ante el 30° Juzgado Civil bajo el rol C-16.923-2013.

A folio 95

11. Acta de la sesión N° 52, Legislatura 368, del Senado de Chile, celebrada el 21 de julio de 20201.

12. Presentación de la Superintendencia de Pensiones de 20 de julio de 2020, para la Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento del Senado.

A folio 103

13. Copia de carta enviada por don Fernando Larraín Aninat, en su calidad de gerente general de la Asociación de Administradora de Fondos de Pensiones A.G., al



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XCWXXNTMVBB

«RIT»

Foja: 1

entonces presidente de la Excelentísima Corte Suprema, don Guillermo Silva Gundelach, el 15 de febrero de 2021.

A folio 107

14. Set de copia de noticias publicadas en medios de comunicación masiva.

A folio 108

15. Sitio web de AFP Modelo dedicada exclusivamente a la tramitación del retiro del 10%.

16. Página oficial de AFP Modelo de Facebook.

17. Cuenta de Instagram de AFP Modelo.

18. Cuenta de Twitter de AFP Modelo.

19. Canal oficial en Youtube de AFP Modelo.

20. Cuenta oficial de AFP Modelo en LinkedIn.

A folio 111

21. Set de facturas electrónicas emitidas por el Sistema Nacional de Comunicaciones Financieras entre agosto de 2020 y junio de 2021, por el servicio de validación de cédulas de identidad.

A folio 117

22. Nota de prensa de la Superintendencia de Pensiones, publicada el 30 de marzo de 2021.

23. Nota de prensa de la Superintendencia de Pensiones, publicada el 1 de abril de 2021.

24. Copia de Bases de la licitación pública para el servicio de administración de cuentas de capitalización individual establecido por el Decreto Ley N°3.5000 de 1980, publicadas en el Diario Oficial el 5 de octubre de 2020.

25. Resolución Exenta N°620 de la Superintendencia de Pensiones, del 1 de abril de 2021, que adjudica la licitación para el servicio de administración de cuentas de capitalización individual establecido por el Decreto Ley N°3.500, de 1980.

26. Noticia publicada por ERP Contaline titulada “La administradora de Fondo de Pensiones MODELO, gana licitación de cartera para la captación de nuevos clientes hasta el año 2023, con la comisión más baja del mercado: 0.58%”.

A folio 118

27. Copia informe “AFP Modelo 1er Retiro de 10% de pensiones” elaborado por la consultora Artool y suscrito por Miguel Zlosilo y Francisco Losada.

28. Estadísticas de la Superintendencia de Pensiones sobre la edad de los cotizantes varones a septiembre de 2020.

29. Estadísticas de la Superintendencia de Pensiones sobre la edad de las cotizantes mujeres a septiembre de 2020.

30. Noticia sobre detención de machi en Tirúa.

31. Tuit sobre fletes frutales.

32. Tuit sobre búsqueda de empleo.

A folio 119



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XCWXXNTMVBB

«RIT»

Foja: 1

33. Copia del estudio económico “AFP Modelo S.A. vs. Conadecus” elaborado por la consultora Gabriel Bitrán y Asociados, y suscrito por don Gabriel Bitrán y don Cristián Pardo.

A folio 120

34. Copia de informe elaborado por KMPG Auditores Consultores SpA (“KMPG”) respecto del Cumplimiento del Oficio Ordinario N°13.609 establecido por la Superintendencia de Pensiones y aquellos que hayan venido a aclarar, complementar o refundir el proceso de retiro del 10% bajo la Ley N°21.248.

A folio 122

35. Set de reportajes y noticias sobre el proceso del retiro del 10% de los fondos de pensiones, publicados en medios de comunicación masiva.

A folio 123

36. Set de noticias que darían cuenta de las dificultades que experimentó el Registro Civil al verificar la vigencia de las cédulas de identidad de quienes realizaban el retiro de sus fondos de pensiones, y que tuvieron como consecuencia y directa la demora en el pago de miles de retiros.

A folio 124 y 125

37. Set de noticias que darían cuenta de la respuesta de AFP Modelo y los problemas ocasionados por el retardo en la respuesta a las solicitudes.

A folio 126

38. Copia de acta de visita de organismo administrador, elaborada por la ACHS, ID Visita 1378430, de 25 de septiembre de 2020, en la cual se realizó asesoría sobre teletrabajo.

39. Copia de acta de visita de organismo administrador, elaborada por la ACHS, ID Visita 1578538, de 16 de noviembre de 2020, en la cual se da cuenta de la visita a AFP Modelo para realizar una caminata de seguridad para verificar cumplimiento de medidas para prevenir el COVID-19.

40. Copia de acta de visita de organismo administrador, elaborada por la ACHS, ID Visita 1663754, de 24 de noviembre de 2020, relativa a la vista de la ACHS a AFP Modelo para realizar asesoría sobre contactos estrechos.

41. Copia de acta de visita de organismo administrador, elaborada por la ACHS, ID Visita 1669651, de 27 de noviembre de 2020, sobre visita de la ACHS para realizar caminata de seguridad para verificar el cumplimiento de medidas preventivas contra el COVID-19.

42. “Resultados cumplimiento medidas preventivas Covid-19”, elaborado por ACHS el 11 de febrero de 2021, y que da cuenta de que AFP Modelo cumplió en un 100% con los criterios de evaluación de la ACHS.

43. Lista de Verificación, elaborado por ACHS, fecha de aplicación el 18 de enero de 2021, y que da cuenta de que AFP Modelo cumplió con todas las preguntas de evaluación de la ACHS.

A folio 127



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XCWXXNTMVBB

## «RIT»

Foja: 1

44. Copia de actas sobre “Entrega de elemento de protección personal” elaboradas por AFP Modelo, dando cuenta de la entrega de una serie de elementos de protección personal, como mascarillas, guantes y alcohol gel, a la planta laboral de AFP Modelo.

45. Protocolo de gestión inmediata ante la exposición de Covid-19, preparado por AFP Modelo, 4 de junio de 2020, que entrega directrices a todos los colaboradores de AFP Modelo a nivel nacional sobre la crisis sanitaria del país.

46. Procedimiento trabajo seguro de limpieza y desinfección de ambiente sucursal Amunátegui Covid-19, preparado por AFP Modelo, 4 de mayo de 2020, que entrega un protocolo para la limpieza de las instalaciones de la sucursal.

47. Protocolo “Qué hacer en caso positivo a Covid-19”, preparado por AFP Modelo, de 25 de mayo de 2020, que entrega directrices a los trabajadores de AFP Modelo en caso de contagio.

48. Procedimiento “Control de ingreso a sucursal”, creado por AFP Modelo, que genera un “paso a paso” a seguirse en las sucursales de la empresa para detectar oportunamente potenciales casos de Covid-19.

49. Presentación sobre “Qué hacer en caso frente a contagio Covid”, preparada por AFP Modelo, que entrega instrucciones a los trabajadores en caso de contagio.  
Página 1 de 3

50. Procedimiento para desinfectar ambientes Covid-19, preparado por AFP Modelo, con el fin de entregar instrucciones y capacitar al personal de limpieza sobre la manera correcta de desinfectar los espacios de la casa matriz y sucursales, como por ejemplo baños, manillas de puertas, lápices usados por afiliados, comedores, entre otros. Cabe destacar que, en el caso de las sucursales, se ordena desinfectar las sillas, huelleros, lápices y micas separadores cada vez que se atiende a una persona.

51. Copia de documentos escritos informando a los trabajadores de AFP Modelo sobre los riesgos laborales del Covid-19, y las medidas preventivas a ser adoptadas para evitar contagios, todo de conformidad al artículo 21 del Decreto Supremo N°40.

52. Copia de actas de chequeo de cumplimiento de las medidas ordenadas para prevenir el contagio del Covid-19.

53. Copia de actas de entrega del protocolo de limpieza entregado al personal externo de AFP Modelo en sus diversas sucursales.

54. Copia de actas de charlas sobre Covid-19 realizadas a trabajadores de AFP Modelo.

55. Presentación para “Charla Covid-19 Actualizada – prevención de riesgos”, preparada por AFP Modelo.

56. Presentación preparada para capacitación sobre el uso de amonio cuaternario como elemento desinfectante, preparada por AFP Modelo.

57. Copia de la presentación empleada para la capacitación sobre control de ingreso a sucursales, preparada por AFP Modelo para detectar oportunamente casos de Covid-19.



«RIT»

Foja: 1

58. Copia de guías de entrega de insumos sanitarios y productos para entregar bebidas calientes a afiliados en sucursales de AFP Modelo.

59. Copia de facturas por compra de productos sanitarios por parte de AFP Modelo.

60. Copia de órdenes de compra de productos sanitarios por parte de AFP Modelo.

61. Copia de actas de aceptación por parte de AFP Modelo, por los servicios a ser prestados por Xinerlink, relativos a la contratación de mayor personal de guardias y personal de aseo para las sucursales de AFP Modelo a partir del 1 de agosto de 2020.

62. Copia de fotografías que dan cuenta de las medidas sanitarias, por ejemplo, relativas a distanciamiento social y aforos, implementadas por AFP Modelo en sus sucursales.

A folio 128

63. Set de Fichas estadísticas Ley 21.248 Reforma Constitucional que permite retiro excepcional de fondos de pensiones.

A folio 129

64. Copia de informe en derecho elaborado por don Hernán Corral Talciani.

A folio 130

65. Copia de los oficios emitidos por la Superintendencia de Pensiones con las instrucciones generales para la implementación del primer proceso de retiro de hasta un 10% de los fondos acumulados de capitalización individual.

A folio 131

66. Nota de prensa de la Superintendencia de Pensiones, publicada el 15 de octubre de 2009

67. Publicación de Activa Previsión, titulada “Eligiendo una AFP: Costo y Rentabilidad”.

68. Explicación sobre el sistema de AFP preparado por la Superintendencia de Pensiones.

69. Nota de prensa de la Superintendencia de Pensiones, publicada el 5 de julio de 2022.

70. Informe sobre rentabilidad real de los fondos de pensiones para el 2020, elaborado por la Superintendencia de Pensiones.

A folio 132

71. Set de notas y reportajes realizados por medios de comunicación masiva.

A folio 133

72. Copia del Informe en Derecho de Mauricio Tapia Rodríguez, abogado patrocinante de la demanda de CONADECUS, titulado: ‘Análisis de la sentencia definitiva pronunciada por el 4° Juzgado Civil de Santiago, en el juicio de indemnización de perjuicios caratulado “Voissnet S.A. con Telefónica Chile S.A.”, Rol C-26086-2014, de 31 de marzo de 2016.

**SEPTIMO:** Que, la demandada también hizo llegar a los autos los instrumentos digitales que se apercibieron en las siguientes audiencias:



«RIT»

Foja: 1

A folio 160

1. Conadecus: No podemos seguir teniendo una ley del consumidor de segundo orden- 24Horas TVN Chile [archivo de video].

2. El soberano - Hernán Calderón (Conadecus), por colusión de farmacias: El empresario chileno es retrógrado y cavernario.

3. Intervención Comisión Mixta (2-Jun-2021) proyecto de ley Proconsumidor [archivo de video].

4. Live: Hernán Calderón, presidente de Conadecus [ archivo de video].

5. Publimetro -AFP Modelo con proceso sancionatorio de la Superintendencia de Pensiones por reclamos de la gente.

A folio 169

6. 1.- Retiro del 10% y exitismo de las AFP Felices y Forrados, de 18 de agosto de 2020. Video, duraci n 0:35:22.

A folio 170

7. Así será el proceso para el retiro del 10% de los fondos de AFP\_24 horas TVN. Video, duración 0:17:09.

8. JuecesenLínea: Claudia Miranda. Video, duración 0:40:48

9. Municipalidad de Pudahuel, Video, 0:01:04.

10. CNN Chile Registro Civil de Huérfanos adelante su horario. Video, duración 0:00:52.

11. AFP Habitat -Información importante depósito en cuenta bancaria, Video, duración 0:00:29.

12. Banco estado explica cómo funcionará la Cuenta RUT con el depósito dl retiro de pensiones. Video 0:09:01.

13. Chilevisión El drama de los chilenos en el extranjero y las dificultades para retirar el 10% de las AFP. Video, duración 0:03:00.

**OCTAVO:** Que, la demandada además aportó a la causa las declaraciones testimoniales de Fernando Larraín, Diego Balestra, Miguel Zlosilo y Serge De Oliveira, cuya transcripción completa y detallada se encuentra a folio 213.

**NOVENO:** Que, el D.L. 3.500 en su Título IV establece que las Administradoras de Fondos de Pensiones, también llamadas Administradoras, son sociedades anónimas que tendrán como objeto exclusivo administrar fondos de pensiones y otorgar y administrar las prestaciones y beneficios que establece la Ley.

Que conforme a lo dispuesto en su Título I, el inicio de labor de un trabajador fuera del sistema, genera la afiliación automática a éste y la obligación de cotizar en una AFP, sin perjuicio de los afiliados voluntarios. La afiliación se define en el texto legal en referencia, como la relación jurídica entre un trabajador y el sistema de pensiones de vejez, invalidez y sobrevivencia, que generan los derechos y obligaciones que la Ley establece, en especial, el derecho a las prestaciones y la obligación de cotización.

Agrega que la afiliación es única y permanente, subsistiendo durante toda la vida del afiliado, se mantenga o no en actividad o que ejerza una o varias.



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XCWXXNTMVBB

«RIT»

Foja: 1

**DECIMO:** Que a su turno el Reglamento del Decreto Ley 3.500 indica que las Administradoras de Fondos de Pensiones, tendrán como objeto único y exclusivo la administración de fondos de pensiones y otorgar y administrar los beneficios y prestaciones establecidos en la Ley.

**UNDECIMO:** Que, el 30 de julio de 2020, en el contexto de la emergencia sanitaria que existía en nuestro país como consecuencia de la pandemia por Covid-19, fue publicada la ley N°21.248 de Reforma Constitucional que Permite el Retiro Excepcional de los Fondos Acumulados de Capitalización Individual. En virtud de la referida ley, se creó la obligación legal para las Administradoras de Fondos de Pensiones de facilitar la transferencia de los fondos a sus afiliados, a través de solicitudes que debían presentarse mediante plataformas de soporte digital, telefónico y presencial, de forma eficiente, sin demoras y sin comisión ni costo alguno.

**DUODECIMO:** Que, para efectos de dar cumplimiento efectivo y sin retrasos, la Superintendencia de Pensiones dictó una serie de oficios e instrucciones, mediante las cuales se aclararon los puntos ambiguos de la nueva legislación. Como también, se llevaron a cabo fiscalizaciones y procedimientos sancionatorios a las Administradoras de Fondos de Pensiones que no estaban cumpliendo con la normativa vigente.

**DECIMO TERCERO:** Que, por su parte, el artículo 1° de la Ley N°19.496, Protección del Derecho de los Consumidores, define el ámbito de su aplicación, siendo este “normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.” Así, continúa su primer inciso con los conceptos claves para entender cuándo se está frente a una relación entre proveedores y consumidores.

Siendo:

“1.- Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios.

2.- Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.”

**DECIMO CUARTO:** Que, en este orden de materias, se comparte lo sostenido por la jurisprudencia, como ha sido lo resuelto en causa Rol N° C-16.923-2013 del 30° Juzgado Civil de Santiago, en cuanto señaló, “...si bien podría considerarse que la Administradora presta un servicio de tipo oneroso, al administrar los fondos de sus afiliados y por el hecho de encontrarse autorizada para el cobro de una comisión por la administración de esta cuenta, circunstancia que daría pie para enmarcar su gestión entre los actos que protege la Ley 19.496 del Consumidor, no puede perderse de vista, que ni la obligación de administrar, ni la comisión que se autoriza cobrar por este concepto tienen el carácter de recíprocas, propias de un contrato o convención bilateral, por cuanto



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XCWXXNTMVBB

«RIT»

Foja: 1

y como se viene diciendo, la obligación de administrar viene dada por la Ley y no por la voluntad autónoma de las partes.”

**DECIMO QUINTO:** Que, así, siguiendo el razonamiento consignado en el motivo precedente, teniendo la afiliación y el retiro excepcional del 10% del fondo de pensiones, un origen únicamente legal, resulta improcedente aplicar las normas relativas a los contratos y específicamente, considerar que se trata de un contrato de adhesión y dirigido, en los términos que describe la Ley sobre Protección de Derechos de los Consumidores, pues, como se anunció, el vínculo que se genera no es con la Administradora de Fondos de Pensiones propiamente tal, sino con el Sistema de Pensiones. A mayor abundamiento, tampoco es la Administradora de Fondos de Pensiones quien establece unilateralmente los términos en que se produce y regula la incorporación y permanencia del cotizante a una u otra Administradora, sino la Ley, específicamente, el Decreto Ley 3.500 y su Reglamento, los cuales deben interpretarse armónicamente con lo dispuesto en el artículo 39 transitorio de la Constitución Política de la República.

Por consiguiente, conforme a lo anteriormente señalado, en la especie, no es posible aplicar la normativa contenida en la Ley N°19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores, no verificándose por tanto, las infracciones a los deberes establecidos por el citado cuerpo legal, debiendo ser rechazada la acción infraccional interpuesta en lo principal del escrito a folio 1.

**DECIMO SEXTO:** Que, sin perjuicio de lo consignado en el motivo precedente. Es dable analizar la demanda de indemnización de perjuicios incoada en el primer otrosí de la presentación de 9 de noviembre de 2020.

Así, en virtud del inciso 6° del artículo 50 de la Ley N°19.496, correspondía al demandante acreditar el daño invocado, en cuanto a su existencia, naturaleza y monto.

**DECIMO SEPTIMO:** Que, la demandante de autos a fin de acreditar el daño, acompañó la prueba documental que consta a folios 101 y 139.

Así, el documento signado bajo el N°1 del motivo QUINTO, denominado Informe Social “Demora en la gestión del primer retiro de fondos previsionales como daño moral colectivo”, es un instrumento privado emanado de terceros, quienes no comparecieron al juicio como testigos para su respectivo reconocimiento, razón por la cual no puede otorgársele mérito probatorio, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 346 N°1 del Código de Procedimiento Civil.

En cuanto a los documentos signados bajo los N°s 2, 3, 4 y 5, del mismo considerando, consistentes en los Oficios Ordinarios N°s 13609, 14000, 14260 y 15401 de la Superintendencia de Pensiones, si bien al ser instrumentos públicos debidamente acompañados y no objetados tienen pleno mérito probatorio, resultan ser del todo inidóneos a fin de acreditar la existencia, naturaleza y/o monto de los daños invocados, toda vez que sólo dan cuenta de las instrucciones y directrices emanadas por el organismo público para llevar a cabo el procedimiento de retiro del 10% de los fondos de



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XCWXXNTMVBB

«RIT»

Foja: 1

pensiones por todas las Administradoras de Fondos de Pensiones, de forma eficaz y eficiente.

Razón por la cual, en la especie, tampoco se cumplió con la carga impuesta a la querellante infraccional y demandante de probar la existencia de los daños reclamados.

**DECIMO OCTAVO:** Que, respecto a la solicitud de la demandada en cuanto se declare la demanda como temeraria conforme lo dispuesto en el artículo 50 E de la Ley N°19.496, cabe consignar que es facultativo para al juez declarar como tal la demanda o denuncia cuando esta carezca de fundamentos plausibles.

Que, a su vez, el inciso primero del artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, dispone que será condenado en costas la parte que sea totalmente condenada en juicio y que el Tribunal puede eximirla de su pago, cuando aparezca que ha tenido motivos plausibles para litigar.

Así, en la especie, estimándose que no existen motivos plausibles para litigar, se condenará en costas a la querellante infraccional y demandante, sin embargo, se desestimaré el declarar temeraria la demanda, pues su sola falta de plausibilidad no la convierte en una acción temeraria y merecedores a sus responsables de los reproches y sanciones legales establecidas en el artículo 50 E de la Ley de Protección al Consumidor.

**DECIMO NOVENO:** Que, la restante prueba rendida, singularizada y no analizada en forma pormenorizada, tampoco altera lo que se ha venido razonando precedentemente, por lo que no se justifica emitir pronunciamiento a su respecto.

Por estas consideraciones, y visto, además de las normas legales ya citadas, lo dispuesto en los artículos 39 transitorio de la Constitución Política de la República, 1698, 1702 y 1713 del Código Civil; 144, 160, 170, 356 y siguientes del Código de Procedimiento Civil; artículos 2, 23 y siguientes del Decreto Ley N°3.500, 50 y siguientes de la Ley N°19.496:

I.- Se rechaza la querrela infraccional interpuesta por la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile, CONADECUS AC., en contra de la Administradora de Fondos de Pensiones Modelo S.A.

II.- Se rechaza la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta por Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile -CONADECUS AC- en contra de la Administradora de Fondos de Pensiones Modelo S.A.

III.- Que, se rechaza la solicitud de Administradora de Fondos de Pensiones Modelo S.A de declarar temeraria la demanda interpuesta en su contra por la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile -CONADECUS AC.

IV.- Que se condena en costas a la querellante infraccional y demandante, por carecer de motivos plausibles para litigar.

Pronunciada por Luis Eduardo Quezada Fonseca. Juez Titular.



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XCWXXNTMVBB

«RIT»

Foja: 1

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en **Santiago, dieciocho de Abril de dos mil veinticuatro.**



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XCWXXNTMVBB