

Santiago, once de septiembre de dos mil veintiséis.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia apelada de veintidós de mayo de dos mil veintitrés, escrita a fojas 1022 y siguientes, en sus secciones expositiva y considerativa, con las siguientes modificaciones:

1°. En el basamento sexto, numeral 3), se elimina la palabra “extremadamente”.

2°. En el fundamento décimo primero (*rectius*: undécimo), se sustituye la frase "necesariamente aparece ser una frase inductiva" por "constituye una frase inductiva.

3°. En el considerando décimo sexto, se sustituye el pasaje “manipulaba información a su propia conveniencia” por la frase “no ajustaba a la realidad, en sus alcances beneficiosos a la par de adversos, la información que difundía”.

4°. En la cavilación decima séptima, se suprime la expresión “muy” en la frase que se lee: "cuestión muy sensible para los consumidores"

5°. En el motivo décimo octavo, se sustituyen las expresiones “fidedignos e indubitados” por la frase: “fidedignos, en el sentido de dotados de una objetividad que es condigna de la categoría de los fondos a invertir y posibilidades de su aplicación”.

Y SE TIENE, ADEMÁS, PRESENTE:

PRIMERO: Que, para resolver los agravios formulados por la denunciada Felices y Forrados SpA en su recurso de apelación de fojas 1058 y siguientes, resulta pertinente precisar, en primer término, la naturaleza del servicio efectivamente prestado por aquella. Del contrato de asesoría acompañado en autos y de la propia respuesta de la denunciada al Oficio Ordinario N°8.061 del Servicio Nacional del Consumidor, aparece que la referida compañía no se limitaba a difundir información genérica sobre el comportamiento de los mercados financieros, sino que ofrecía a sus suscriptores, mediante un servicio pago diferenciado según el plan contratado, sugerencias concretas y personalizadas de cambio entre los fondos de pensiones regulados por el Decreto Ley N°3.500, indicándoles el fondo específico al que debían trasladar sus ahorros previsionales y la oportunidad para hacerlo.

En las condiciones reseñadas, se trató de una asesoría financiera referida específicamente a las alternativas de inversión de los fondos previsionales que la ley franquea a los afiliados a través del esquema de multifondos que imperaba; calificación que en nada se altera por la



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

Código: XLET CXMRMEZ

circunstancia que releva la denunciada haciendo caudal del Oficio Ordinario N°9.528, de 2012, de la Superintendencia de Pensiones, acerca de que Felices y Forrados SpA no revista la calidad de entidad autorizada para prestar asesoría previsional en los términos de la normativa especial de dicho organismo fiscalizador, ni pueda solicitar información personal a sus clientes.

En efecto, una y otra calificación operan en planos distintos: la primera se vincula a la habilitación administrativa para actuar como asesor previsional propiamente tal (un problema de investidura formal en el marco del sistema previsional); la segunda, con la naturaleza sustantiva, de cara a su operatividad concreta, del servicio ofrecido al consumidor y su consiguiente sujeción al estatuto general de protección contenido en la Ley N°19.496. Este último extremo es, precisamente, el que se encuentra discutido en estos autos y no la mencionada habilitación de raigambre formal. De ahí que no exista la contradicción que denuncia la apelante entre lo razonado en los motivos undécimo y duodécimo del fallo en alzada y lo resuelto por la Superintendencia de Pensiones en el citado Oficio N°9.528.

SEGUNDO: Que, en cuanto a las demás cuestiones de orden formal planteadas bajo el rubro “cuestiones preliminares” del recurso de apelación, tales reparos tampoco podrán prosperar. En primer lugar, la circunstancia de que la sentencia no haya efectuado una relación pormenorizada de cada uno de los argumentos de defensa de la denunciada no importa falta de fundamentación, desde que los motivos noveno a décimo séptimo del fallo en alzada se hacen cargo, aun cuando sea de manera sintética, de las alegaciones centrales esgrimidas por Felices y Forrados SpA en su contestación de fojas 748, contrastándolas con la prueba documental, testimonial y con lo informado por la Superintendencia de Pensiones. En segundo lugar, la referencia a la reclusión nocturna contenida en lo resolutivo de la sentencia, no requería petición expresa en el petitorio de la denuncia, por cuanto constituye una consecuencia legal prevista en el artículo 23 de la Ley N°18.287 para el evento de no solucionarse la multa dentro de plazo, de manera que su imposición queda comprendida en la competencia que la ley entrega al juez de policía local al sentenciar y plasmarla no es más que consignar con fines preventivos y garantistas la consecuencia legal necesaria del incumplimiento *in natura* de la sanción aplicada.

Finalmente, no se advierte yerro alguno en lo declarado en el motivo sexto del fallo que se revisa, en orden a la deferencia técnica acotada que ahí se consigna. La juez *a quo* se limita a circunscribir los aspectos técnicos a la disciplina que les es propia, esto es, al conocimiento especializado sobre la



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

Código: XLET CXMRMEZ

corrección de las fórmulas empleadas para predecir márgenes de rentabilidad a partir de variables dadas, que conforman el marco de ese saber y sobre las que se aplican cálculos estimativos o predictivos. Cuestión distinta es la valoración de los informes técnicos acerca de si esos cálculos, en cuanto modelos predictivos sobre el rendimiento de inversiones en multifondos, resultan ceñidos o aventurados. En este segundo ámbito, que es el que corresponde ponderar al tribunal, la apreciación del informe del Servicio Nacional del Consumidor, contrastada con lo informado por la Superintendencia de Pensiones en su Oficio Ordinario N°29.003, de 2021, y con las declaraciones de sus funcionarios en la testimonial rendida, ofrece datos certeros que la apelante no logró desvirtuar con antecedentes técnicamente idóneos, limitándose a postular sus propios cálculos como incontestables, pero sin demostrar la fiabilidad de las premisas de que parten ni el riesgo de que esas premisas se alteren, no el grado de imprevisibilidad de ese cambio. El eje de la discusión no está, entonces, en la corrección aritmética de las fórmulas empleadas, sino en la fiabilidad de las premisas sobre las que ellas operan, tratándose, en definitiva, de predicciones cuya solidez depende de la estabilidad de esos supuestos.

TERCERO: Que, en el capítulo segundo de su recurso, la infractora sostiene, en síntesis, que la denuncia habría perdido “toda oportunidad” por haber sido interpuesta y notificada con posterioridad al cese de sus actividades de asesoría, hecho ocurrido en marzo de 2021, a raíz de la entrada en vigor de la Ley N°21.314. Como puede advertirse, el planteamiento de la apelante reposa en la errónea comprensión de que una modificación legal que fija condiciones que no cumple, al punto que no puede persistir en su actividad o giro, unida a la extinción de una persona jurídica de derecho privado por ese motivo, o al cese de una determinada línea de sus actividades, acarrearía la extinción de la responsabilidad infraccional.

Lo cierto es que, bajo la apariencia de un déficit de legitimación o de oportunidad procesal se oculta un planteamiento relativo a una causal de extinción de la responsabilidad infraccional que la ley no ha previsto y que, de tal suerte, no puede prosperar. En efecto, las infracciones a la Ley N°19.496 imputadas a Felices y Forrados SpA se consumaron con la difusión de la publicidad y la suscripción de los contratos cuestionados en la denuncia del Servicio Nacional del Consumidor, tratándose de hechos anteriores y ajenos al ulterior cese de funciones de la denunciada, sin que la ley contemple que la sola cesación de una línea de negocios purgue o extinga la responsabilidad contravencional ni prive al organismo fiscalizador de



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

Código: XLETXMRMEZ

legalmente se encuentra investido para instar por su establecimiento y punición.

CUARTO: Que, en cuanto al fondo de lo debatido, cabe además tener presente que la infracción al artículo 4° en relación con el artículo 3°, letra e), de la Ley N°19.496, esto es, la cláusula de exención anticipada de responsabilidad contenida en el contrato de asesoría se configura en atención al objeto sobre el que recaía el servicio prestado por la denunciada. En efecto, las cláusulas contractuales objetadas por el Servicio Nacional del Consumidor en su denuncia incrementaban el riesgo de merma de los ahorros previsionales de los consumidores, derivado de inversiones cuyo resultado oscila entre rentabilidades elevadas que tienen como envés el riesgo de pérdidas significativas.

Estas convenciones tenían como objeto último de referencia aportes incardinados en el sistema de seguridad social, específicamente en los pilares contributivo y voluntario del régimen de capitalización individual, esto es, recursos cuyo riesgo acarrea consecuencias potencialmente severas para las contingencias de vejez, invalidez y sobrevivencia de sus titulares. Se trata, en suma, de estipulaciones que, por el riesgo que omiten informar adecuadamente los oferentes, exponen a los consumidores a pérdidas que afectan bienes esenciales para la seguridad social, y que provienen de un oferente profesional del rubro, que no puede sino conocer dicho riesgo y que, sin embargo, se abstuvo de informarlo con la claridad debida y el uso de lenguaje sencillo que la buena fe reclamaba para este caso.

No puede garantizarse el resultado de inversiones que se promocionan como de alta rentabilidad, pues dicha característica tiene siempre como contrapartida el incremento del riesgo de pérdida; circunstancia que no fue debidamente informada a los clientes del servicio de asesoría, oscureciendo así el reverso inherente a la ventaja que se sugería y promovía como cierta. Esta deficiencia de las condiciones en que fue proveído el servicio concerniente, en lo medular, a falta de sinceridad sobre los riesgos que tenía como contrapartida la rentabilidad que se pregonaba y que el oferente no podía menos que conocer, se enmarca plenamente dentro de las coordinadas de protección que informan a la Ley N°19.496 y el derecho del consumo, y refuerza la conclusión alcanzada por la sentenciadora de primer grado en orden a tener por configuradas las infracciones denunciadas.

QUINTO: Que, en lo relativo al monto de la multa impuesta, objetada por el capítulo tercero del recurso, debe tenerse en consideración que el artículo 24 de la Ley N°19.496 dispone que, para la determinación de dicha



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

Código: XLETXMRMEZ

pena pecuniaria, deben ponderarse prudencialmente la gravedad de la conducta, los parámetros objetivos que definen el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, la duración de la conducta y la capacidad económica del infractor. Bastanteados estos criterios en la especie, se advierte que la multa de 500 unidades tributarias mensuales impuesta por la sentenciadora de primer grado se sitúa muy por debajo del máximo legal de 1.500 unidades tributarias mensuales previsto para la infracción más grave de las denunciadas, *i.e.* la publicidad engañosa del artículo 28, letra b) de la citada legislación, y resulta proporcionada a la pluralidad de infracciones concurrentes, relativas a la información veraz, la comprobabilidad de la publicidad, la publicidad engañosa y la exención anticipada de responsabilidad, enlazadas al carácter masivo con que Felices y Forrados SpA difundía sus recomendaciones a través de un medio de su propia titularidad, y a la naturaleza previsional de los recursos comprometidos.

Por otro lado, las circunstancias invocadas por la apelante como aptas para morigerar su responsabilidad, concernientes al reducido porcentaje de reclamos y la validación de sus cálculos por un auditor externo, no permiten desvirtuar la gravedad de las infracciones ya establecidas ni la asimetría de información que afectó a los consumidores que cifraron sus esperanzas de acceder a mejores pensiones en el contexto de un sistema con tasas de retorno mermadas, en la exactitud de las cifras publicitadas. De tal suerte, la sanción impuesta será mantenida en los términos fijados en primera instancia al satisfacerse los parámetros que autorizan su aplicación concreta en el monto aludido.

SEXTO: Que, finalmente, en lo que concierne a las costas, cabe tener presente que, no obstante haber resultado totalmente vencida, la denunciada se valió de argumentaciones jurídicas atendibles y no exentas de complejidad técnica que debió elucidarse, referidas a la calificación del servicio que prestaba, a la corrección de las metodologías de cálculo empleadas y a la interpretación del contenido de los oficios de la Superintendencia de Pensiones. Este cúmulo de elementos permite concluir que le asistieron motivos plausibles para litigar, en los términos del artículo 144 del Código de Procedimiento Civil. Idéntica consideración es aplicable respecto de las costas causadas en la presente instancia con ocasión del recurso intentado, cuya interposición no aparece desprovista de fundamento, sin perjuicio que, además, su recurso prosperará en lo tocante a la



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

Código: XLET CXMRMEZ

pecuniarias de primer grado. Por consiguiente, correspondía eximir a la denunciada del pago de las costas causadas en primera instancia, relevándola, además, de las del recurso, por las apuntadas razones.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en los artículos 14, 32 y siguientes de la Ley N°18.287; artículos 3°, 4°, 23, 24, 28 y 33 de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; y artículos 144, 170, 189 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, se **revoca** la sentencia apelada de veintidós de mayo de dos mil veintitrés, escrita de fojas 1022 a 1051 de los antecedentes rol 13.721-7-2021, dictada por el Tercer Juzgado de Policía Local de Las Condes, **sólo en cuanto se condenó en costas a la denunciada** Felices y Forrados SpA y, en su lugar, se declara que se le exime de dicho pago.

En lo demás apelado, **se confirma** la aludida sentencia, sin costas del recurso.

Regístrese, comuníquese y devuélvase.

Redacción del ministro Schnettler Carvajal.

N°2595-2023 (Policía Local)

Pronunciada por la **Octava Sala** de la ltma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el ministro señor Rodrigo Schnettler Carvajal e integrada, además, por el ministro (s) señor Daniel Aravena Pérez y el abogado integrante señor Luis Hernández Olmedo.

<div></div> <div>Rodrigo Ignacio Schnettler Carvajal Ministro Corte de Apelaciones Once de septiembre de dos mil veintiséis 09:28 UTC-3</div> <div></div>	<div></div> <div>Daniel Eduardo Aravena Pérez Ministro(S) Corte de Apelaciones Once de septiembre de dos mil veintiséis 09:51 UTC-3</div> <div></div>
<div></div> <div>Luis Guillermo Hernández Olmedo Abogado Corte de Apelaciones Once de septiembre de dos mil veintiséis 08:47 UTC-3</div> <div></div>	<div></div> <div>Mindy Cristina Villar Simon Ministro de Fe Corte de Apelaciones Once de septiembre de dos mil veintiséis 10:09 UTC-3</div> <div></div>



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

Código: XLETCXMRMEZ

Pronunciado por la Octava Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro Rodrigo Ignacio Schnettler C., Ministro Suplente Daniel Eduardo Aravena P. y Abogado Integrante Luis Hernández O. Santiago, once de septiembre de dos mil veintiseis.

En Santiago, a once de septiembre de dos mil veintiseis, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



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

Código: XLETCXMRMEZ