



Declaración Final

GO4REX & PERSONA NATURAL (2020)

09 de agosto de 2023

PUNTO NACIONAL DE CONTACTO DE CHILE, DIVISIÓN DE CONDUCTA EMPRESARIAL RESPONSABLE |
SUBSECRETARÍA DE RELACIONES ECONÓMICAS INTERNACIONALES

DECLARACIÓN FINAL "Go4rex" & "Persona Natural"

Contenido

I. Introducción	2
II. Partes	2
a) Identificación de la solicitante	2
b) Identificación de la empresa.....	2
III. Cuestiones suscitadas	2
a) Resumen de la solicitud de instancia específica	2
b) Resumen de la respuesta de la empresa.....	4
IV. Evaluación del PNC sobre la instancia específica	4
a) Cuestiones preliminares	4
b) Evaluación inicial.....	4
V. Conclusión	5
a) Observaciones y Recomendaciones del PNC	5

I. Introducción

1. El Punto Nacional de Contacto de Chile (PNC) para las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales sobre Conducta Empresarial Responsable (Líneas Directrices), radicado en la División de Conducta Empresarial Responsable de la Subsecretaría de Relaciones Económicas Internacionales (SUBREI), emite por este acto su Declaración Final.
2. La Declaración Final describe el proceso y los resultados del análisis de la instancia específica, a la que se refiere. Está basada en la información recibida de las partes y las gestiones realizadas por el PNC. Si hubo información confidencial presentada ante el PNC en el curso del procedimiento, ella no ha sido revelada en esta declaración. Según las reglas de procedimiento del PNC chileno, éste siempre redactará una declaración final, la cual es pública, sea que haya sido precedida o no de una Declaración Inicial o buenos oficios.
3. La Declaración Final marca el cierre del procedimiento ante el PNC, sin perjuicio de que pueda haber una etapa de seguimiento.

II. Partes

a) Identificación de la solicitante

4. La solicitante es una persona natural chilena, que utilizó los servicios financieros y de comercio en línea ofrecidos por la plataforma digital go4rex.com (la solicitante).

b) Identificación de la empresa

5. Go4rex es un proveedor de servicios financieros, que funciona a través del sitio web go4rex.com, el cual es operado por FX Capital Limited, empresa de inversiones autorizada y regulada por la Autoridad de Servicios Financieros (FSA) de la República de Seychelles (la empresa).
6. El 14 de diciembre de 2021, la Comisión para el Mercado Financiero de Chile (CMF), informó públicamente, a través de su sitio web, que Go4rex no es una entidad regulada por dicha Comisión¹.

III. Cuestiones suscitadas

a) Resumen de la solicitud de instancia específica

7. Con fecha 19 de septiembre de 2020, la solicitante presentó una solicitud de instancia específica ante el PNC chileno, que identifica supuestos incumplimientos a las Líneas Directrices, en varios de sus capítulos, por parte de la empresa. En conformidad a lo informado por la solicitante, los presuntos incumplimientos citados se referirían a publicidad engañosa, clientes con sensación de haber sido estafados y falta de respuesta ante queja formal.
8. La solicitante señala que, el 20 de febrero de 2020, hizo su primer depósito en la cuenta de la plataforma de la empresa. Afirma que le insistieron, desde ese momento, que continuara depositando en la cuenta, con el objetivo de invertir. La solicitante tuvo varios asesores de parte de la empresa, desde el 28 de febrero hasta el 9 de agosto de 2020.

¹ <https://www.cmfchile.cl/portal/prensa/615/w3-article-49926.html>

9. Cuando la solicitante requirió a sus asesores retirar el dinero invertido y las ganancias obtenidas, se habría enfrentado a trabas de parte de ellos, ya que no le respondían o le daban respuestas dilatorias, por ejemplo, que no era posible el retiro en ese momento y lo solicitara pasado cierto plazo, que aplicaría una multa por cierre no autorizado de las operaciones de inversión o que tenía que pagar un cierto monto para el cierre de ciertos contratos u operaciones de inversiones abiertos todavía.
10. La solicitante habría realizado las operaciones de inversión, en base a compromisos económicos que había adquirido. Dichas deudas habrían ido aumentando producto de multas e intereses, al no ser pagadas en los plazos establecidos, debido a la imposibilidad de retirar el dinero invertido y ganado a través de la empresa. El 9 de agosto de 2020, al revisar su cuenta, la solicitante se habría enterado de la pérdida de lo invertido y las ganancias.
11. Frente a lo sucedido, la solicitante presentó una queja formal ante el Departamento de Atención al Cliente de Go4rex, con fecha 24 de agosto de 2020, y al *Financial Services Authority* de Seychelles (FSA), entidad reguladora de servicios financieros no bancarios de ese país. En ambos casos, al momento de la presentación de la solicitud de instancia específica, no había obtenido respuesta.
12. La solicitante decidió, entonces, denunciar a la empresa por redes sociales, por lo cual recibió una carta, con fecha 23 de septiembre de 2020, de parte de un estudio jurídico, en representación de su cliente FX Capital Limited. En dicha carta, le pidieron a la solicitante que retirara sus denuncias en redes sociales o, de lo contrario, la empresa había instruido al estudio jurídico tomar todas las medidas legales a su alcance, penales y civiles, con el fin de ejercer sus derechos y reclamar daños y perjuicios en su contra.
13. En la solicitud de instancia específica, la solicitante identifica presuntos incumplimientos por parte de la empresa, a los siguientes capítulos de las Líneas Directrices:
 1. Capítulo II. Principios Generales.
 2. Capítulo III. Divulgación de Información.
 3. Capítulo IV. Derechos Humanos.
 4. Capítulo VII. Lucha Contra la Corrupción, Peticiones de Soborno y Otras Formas de Extorsión.
 5. Capítulo VIII. Intereses de los Consumidores.
14. Los resultados esperados por la solicitante, mediante los procedimientos del PNC, según lo señalado en su solicitud de instancia específica, son los siguientes:
 1. Que la empresa corrija sus acciones y cumpla con su publicidad.
 2. Que la empresa repare a todos los clientes que han sido afectados por su publicidad.
 3. Que la empresa le compense los daños causados por los múltiples compromisos económicos incumplidos por la solicitante, por no haber podido retirar el dinero invertido y ganado.
 4. Que la empresa le repare el daño causado por la pérdida de credibilidad que ha sufrido y las molestias ocasionadas.
 5. Que la empresa le devuelva la inversión realizada, le pague las ganancias obtenidas y la indemnice.

b) Resumen de la respuesta de la empresa

15. El 18 de febrero de 2022, se notificó a la empresa sobre la solicitud de instancia específica, pero no hubo respuesta de su parte. El 26 de julio de 2023, tras haber recibido el borrador de declaración final para comentarios, la empresa respondió en los siguientes términos:
16. Aseguró que en su sitio web se pueden encontrar los términos y condiciones que aplican a cada cliente, junto a documentos adicionales, para asegurar que su clientela entienda sus políticas correctamente. En esos términos y condiciones, se señalaría expresamente que el cliente, al abrir una cuenta, acepta las políticas establecidas por la empresa.
17. Adicionalmente, tras la verificación del cliente y los depósitos que éste realiza, le proporcionarían documentación que debe firmar y que prueba que sus decisiones son independientes y aprueba las políticas de la empresa.
18. Señaló que una vez que un cliente abre una cuenta con Go4rex, podría recibir formación gratuita para operar en su plataforma. En su sitio web también se ofrecería información adicional de orientación educativa para garantizar que sus clientes tomen decisiones debidamente ponderadas. Por tanto, sus clientes serían siempre los únicos responsables de sus acciones.
19. Agregó que, en algunos casos, sus clientes podrían sentirse víctimas de una supuesta estafa y exigir reembolsos. Este tipo de acusaciones son inaceptables para la empresa y, por lo tanto, ella se reserva el derecho de defenderse mediante cualquier forma de acción legal que considere oportuna.
20. Concluyó afirmando creer que mantiene normas éticas muy estrictas, manteniendo una visión empresarial y profesional de largo plazo y haciendo lo posible para garantizar que su clientela sea consciente de que las operaciones implican ciertos riesgos.

IV. Evaluación del PNC sobre la instancia específica

a) Cuestiones preliminares

21. La cuestión preliminar es si el PNC de Chile es competente para conocer del asunto. Para determinar aquello se requiere verificar dos requisitos: (1) que la empresa requerida sea una empresa multinacional, y (2) que los hechos hayan ocurrido en territorio chileno o que, ocurriendo en país extranjero sin PNC, la empresa multinacional sea chilena.
22. Respecto al primer requisito, la empresa requerida es de carácter multinacional, debido a opera en varios países, incluido Chile, por medio de una plataforma digital. Por tanto, se cumple el primer requisito.
23. En cuanto al segundo requisito, la cuestión se suscitó también en Chile, al afectar a una persona que usaba los servicios de la empresa desde Chile. De esta forma, se cumple el segundo requisito y, con ello, el PNC chileno es competente para conocer del asunto.

b) Evaluación inicial

24. Para determinar si la cuestión planteada merece mayor consideración, el PNC debe establecer si la cuestión es de buena fe y si está en relación con las Líneas Directrices. En ese contexto, el PNC tiene en cuenta los criterios siguientes:
 1. La identidad de la parte afectada y su interés en la instancia.

2. Si la cuestión planteada en la solicitud es significativa y está justificada.
 3. Si pareciera existir una conexión entre las actividades de la empresa y la cuestión planteada en la instancia específica.
 4. La pertinencia de la legislación y procedimientos concurrentes al caso, incluyendo las resoluciones judiciales.
 5. De qué manera cuestiones similares o las mismas del caso en particular han sido, o están siendo, tratadas en otros procesos locales o internacionales.
 6. Si la revisión de la instancia específica contribuirá al objeto y la eficacia de las Líneas Directrices.
25. Con posterioridad a la presentación de la solicitud, el PNC mantuvo comunicación con la solicitante y realizó consultas, en Chile, con el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y la Comisión para el Mercado Financiero (CMF). El 3 de febrero de 2022, antes de concluir la evaluación inicial por el PNC, la solicitante informó que había llegado a una solución con la empresa. Por consiguiente, no existe mérito para dar mayor consideración a la cuestión planteada.

V. Conclusión

26. En virtud de lo anterior, el PNC emite esta Declaración Final, dando término a la instancia específica y formulando recomendaciones a la empresa, en atención a las circunstancias y antecedentes disponibles.

a) Observaciones y Recomendaciones del PNC

27. Recomendaciones del PNC para la empresa:

1. Adoptar los más altos estándares internacionales en materia de regulación y buenas prácticas financieras, sometiéndose, por ejemplo, a las regulaciones de la *Financial Industry Regulatory Authority* (FINRA) y la *Securities and Exchange Commission* (SEC) de Estados Unidos, de la *Financial Conduct Authority* (FCA) de Reino Unido y de la *Australian Securities & Investments Commission* (ASIC) de Australia. Para prestar servicios financieros a residentes en Chile, someterse a las regulaciones de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) de Chile.
2. En la relación con sus clientes, actuar siguiendo prácticas comerciales, de marketing y publicitarias leales y adoptar todas las medidas razonables para garantizar la calidad y la fiabilidad de los bienes y servicios que proporciona (Encabezado, Capítulo VIII, Directrices 2023).
3. Proporcionar información exacta, comprobable, clara y suficiente, para que los consumidores puedan tomar sus decisiones con todos los antecedentes necesarios, incluida información relevante para el comercio electrónico, como las cuestiones de privacidad y la información sobre las opciones disponibles para la resolución de conflictos y canales de reclamo. La información debe presentarse de forma comprensible y fácilmente accesible, utilizando un lenguaje sencillo y teniendo en cuenta las necesidades de accesibilidad de los consumidores con discapacidad. (Párrafo 2, Capítulo VIII, Directrices 2023).

4. Facilitar el acceso de los consumidores a los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos y a medidas de reparación, fáciles de utilizar, rápidas y eficaces, sin costos ni cargas innecesarias (Párrafo 3, Capítulo VIII, Directrices 2023).
5. Abstenerse de omisiones, declaraciones u otras acciones, que constituyan prácticas engañosas, equívocas, fraudulentas o desleales o que socaven la elección del consumidor (Párrafo 4, Capítulo VIII, Directrices 2023).
6. Promover la educación de los consumidores en los campos relacionados con sus actividades comerciales, con el fin de mejorar su capacidad para, entre otras cosas, tomar decisiones con conocimiento de causa sobre los bienes, servicios y mercados complejos (Párrafo 5, Capítulo VIII, Directrices 2023).
7. Ejercer una estrecha cooperación con las autoridades públicas, para impedir y luchar contra las prácticas comerciales engañosas, incluida la publicidad engañosa y el fraude comercial (Párrafo 7, Capítulo VIII, Directrices 2023).
8. Tener en cuenta, las necesidades de los consumidores vulnerables y de escasos recursos y los problemas específicos que puede plantear el comercio electrónico a los consumidores (Párrafo 8, Capítulo VIII, Directrices 2023).
9. Implementar procesos de debida diligencia basada en los riesgos, según las Líneas Directrices (particularmente respecto de su Capítulo VIII) y la Guía de la OCDE de Debida diligencia para una Conducta Empresarial Responsable. Estos procesos son permanentes y consisten en identificar, prevenir y atenuar, los impactos negativos - reales o potenciales - de la actividad de la empresa y sus relaciones comerciales, e informar sobre cómo se abordan dichos impactos negativos (Párrafos 10, 11 y 12, Capítulo II; párrafo 5, Capítulo IV, Directrices 2023).

Si el PNC ofrece sus buenos oficios o bien, en su Declaración Final, hace recomendaciones a la empresa, ello en ningún caso debe interpretarse como una afirmación del PNC de que la multinacional requerida haya incumplido las Líneas Directrices.

Las Líneas Directrices señalan que durante el desarrollo del procedimiento se mantendrá la confidencialidad del mismo. La información y las opiniones proporcionadas durante los procedimientos se mantendrán bajo confidencialidad, salvo que la parte en cuestión diese su consentimiento para la divulgación de tal información u opiniones o cuando la no divulgación resultara contraria a las disposiciones establecidas en la legislación nacional.

En conformidad al principio de transparencia que rige las funciones del PNC, las declaraciones finales se publican en el sitio web del PNC y son traducidas al inglés, informadas y enviadas al Grupo de Trabajo de la OCDE sobre Conducta Empresarial Responsable.

Antes de que se emita la Declaración Final, se otorga a las partes la oportunidad de hacer comentarios sobre el borrador de ésta, teniendo presente que la redacción de la

declaración es siempre responsabilidad del PNC, quien definirá la versión final del documento.

Felipe Henríquez Palma

Punto Nacional de Contacto de Chile para las Directrices OCDE
Jefe, División de Conducta Empresarial Responsable – SUBREI

FHP/VMG/BPB
PNC Chile