

Santiago, nueve de diciembre de dos mil veinticuatro.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

1º.- Que en este procedimiento especial por acción colectiva de la Ley del Consumidor N°19.496, seguido ante el 4° Juzgado Civil de Santiago, bajo el Rol C-16952-2020, caratulado "*Conadecus con AFP Modelo S.A*", se ha ordenado dar cuenta de la admisibilidad del recurso de casación en el fondo deducido por la parte demandante en contra de la sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago, que confirmó lo que venía decidido en cuanto rechazó en todas sus partes la querella infraccional y la demanda de indemnización de perjuicios.

2º.- Que el recurrente de nulidad afirma que en la sentencia cuestionada se infringen las siguientes disposiciones:

A. Errónea interpretación y equivocada aplicación de los artículos 1º, 2º, 23, 28 y 29 del D.L. N°3500, y el artículo único de la Ley N°21.248, relacionado con el artículo 3º del Código del Trabajo;

B. Errónea interpretación y/o falta de aplicación del artículo 1º y 2º *ter* de la Ley N°19.496, de los artículos 19 al 22 y 24 del Código Civil en calidad de complementarios, en relación con los artículos 2º, 23 y 28 del D.L. N°3500, así como de los artículos 3º del Código del Trabajo y 1438 del Código Civil;

C. Equivocada falta de aplicación de los artículos 2º y 2º *bis* de la Ley N°19.496, artículos 1º, 2º, 23, 28 y 29 del D.L. N°3500, artículos 2059, 2064, 4º y 13º del Código Civil, artículos 1º, 2º, 126 y 130 de la Ley N°18.046, y artículos 1º, 2º, 3º y 7º del Código de Comercio;

D. Equivocada falta de aplicación de los artículos 3º letras b), d) y e), 12, 13, 23, 24, 24 A, 50, 51, 53 A, 53 C y 54 de la Ley N°19.496, y de los artículos 4º, 1437, 1438, 1545, 1546, 1557, 1489, 1556, 1558, 44, 2329, 1698, 1547, del principio de *pacta sunt servanda* y de reparación integral del daño, en relación con la errónea aplicación de los artículos 1º, 2º, 23, 28 y 29 del D.L. N°3500 y el artículo único incorporado por la Ley N°21.248; y,

E. Infracción a las normas reguladoras de la prueba: artículos 50, 50 b y 51 de la Ley N°19.496, artículos 342, 346, 409 y 425 del Código de Procedimiento Civil, las máximas de la experiencia, los conocimientos científicamente afianzados y las reglas de la lógica, y los artículos 1698, 1702 y 1706 del Código Civil.

Explica que la sentencia impugnada interpretó y aplicó el D.L. N°3500 en dos sentidos. Primero, para fundar una incompatibilidad con la Ley de Protección del Consumidor, de manera que no existiría una relación de consumo ni sería aplicable la Ley de Protección del Consumidor; y, en segundo lugar, para afirmar que la relación entre trabajador y AFP estaría completamente reglamentada por el D.L. N°3500. Todo lo anterior, estima el recurrente que es un grave error de derecho.



Afirma que la errónea interpretación denunciada se produce al establecer que el sentido y alcance de las referidas normas establecerían un sistema que excluye la existencia de una relación de consumo y la aplicación de la Ley de Protección del Consumidor, de manera que toda la relación estaría regulada por el D.L. N°3500; lo que niega, ya que sostiene que entre ambos cuerpos legales existe una relación de género (Ley de Protección del Consumidor) a especie (D.L. N°3500) que compatibiliza la aplicación supletoria de la primera a las materias no reguladas especialmente por la segunda, sin que toda la relación entre la AFP y el afiliado esté tratada por el D.L. N°3500.

En resumen, asevera que el texto expreso de las disposiciones descritas como infringidas no establecen exclusiones a la relación de consumo entre la AFP y los afiliados, ni excluyen a las AFPs del ámbito de aplicación de la Ley de Protección del Consumidor, ni tampoco el D.L. N°3500 reglamenta completamente la relación entre la AFP y los trabajadores.

Estima que las infracciones reseñadas influyen de manera sustancial en lo dispositivo del fallo, por lo que pide que se anule el fallo recurrido, y se dicte uno de reemplazo en que se acoja la demanda deducida en todas sus partes, con costas.

3°.- Que de la revisión de los antecedentes de la causa aparecen como los más relevantes:

a) El 9 de noviembre de 2020, CONADECUS dedujo demandas de responsabilidad civil infraccional y de indemnización de perjuicios en contra de AFP Modelo (“AFP”), por haber incurrido en infracciones a la Ley de Protección del Consumidor, ocasionando múltiples y cuantiosos perjuicios a los consumidores, los que detalla, con motivo del retiro del 10% de los fondos de pensiones que permitió la Ley N°21.248.

Indicó que, en este contexto, AFP Modelo rechazó múltiples solicitudes de retiro sin motivo por lo que los consumidores no obtuvieron respuestas a sus solicitudes y hubo atraso en los pagos; se establecieron exigencias distintas a las ordenadas por esa ley; el sistema de atención al cliente y de internet fueron defectuosos; y, se entregó información errónea sobre el retiro de los fondos.

b) El fallo de primera instancia, luego de citar las normas pertinentes de la controversia, en su considerando décimo cuarto señala que el deber de administrar y cobrar una comisión no viene de la voluntad de las partes, sino que de la propia ley. En su considerando décimo quinto señala *“que 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”-

Por estos principales motivos, rechaza la querella y demanda interpuesta por entender que la Ley de Protección del Consumidor no se aplica al caso *sub-lite*.

c) El fallo de la Corte de Apelaciones confirmó lo que venía decidido, pero además enfatiza en que la relación entre el afiliado y la AFP es de orden público, lo que estima como razón suficiente para concluir que no se aplica la Ley de Protección del Consumidor. Agrega que la relación entre el trabajador y la Administradora de Fondos de Pensiones se encuentra en plenitud regulada en el Decreto Ley N° 3.500; por otro lado, estima que la relación no puede considerarse como de consumo, por no darse los presupuestos del caso.

4°.- Que, como se advierte, la cuestión de derecho que trae el recurrente a esta Corte de Casación, en síntesis, es para responder la interrogante si aplica la Ley de Protección del Consumidor a la relación que se produce entre el trabajador afiliado, y la Administradora de Fondos de Pensiones, en el contexto del retiro legal del 10% de los ahorros de pensiones.

5°.- Que existen al menos dos razones para estimar que no se aplica al caso de autos la Ley de Protección del Consumidor. La primera, porque efectivamente, como lo indicaron los jueces del fondo, la relación entre afiliado y la AFP es de orden público; y la segunda, porque no estamos en presencia de un acto de consumo, al no concurrir sus elementos básicos.

6°.- Que, sobre el primer punto, huelga decir que por expresa disposición de la Ley todo trabajador y trabajadora debe ingresar al sistema de pensiones, por medio de una afiliación con una de las Administradoras de Fondos de Pensiones que establece de forma taxativa el sistema. O sea, en principio no se puede escoger permanecer al margen del sistema de pensiones. Así, el artículo 2° del Decreto Ley N° 3.500 establece que *“El inicio de la labor del trabajador no afiliado genera la afiliación automática al Sistema y la obligación de cotizar en una Administradora de Fondos de Pensiones, sin perjuicio de lo dispuesto para los afiliados voluntarios.*

La afiliación es la relación jurídica entre un trabajador y el Sistema de Pensiones de Vejez, Invalidez y Sobrevivencia que origina los derechos y obligaciones que la ley establece, en especial, el derecho a las prestaciones y la obligación de cotización.

La afiliación al Sistema es única y permanente. Subsiste durante toda la vida del afiliado, ya sea que se mantenga o no en actividad, que ejerza una o varias actividades simultáneas o sucesivas, o que cambie de Institución dentro del Sistema”.

Ergo, podemos notar que es parte de “trabajar” el estar afiliado al sistema de pensiones, que se ingresa de forma automática y es para toda la vida. En ese aspecto, la voluntad de las personas escapa de la lógica contractual, ya que no es por su decisión el ingreso al sistema de pensiones, sino porque la ley así lo sanciona. Esta misma falta



de voluntad también se vislumbra por parte de la Administradora de Fondos de Pensiones, ya que el mismo precepto citado señala en su parte final y de forma tajante que *“Las Administradoras no podrán rechazar la solicitud de afiliación de un trabajador formulada conforme a esta ley”*.

Una primera conclusión es que, tanto el trabajador como para la Administradora de Fondos de Pensiones, no pueden escoger a la “contraparte”, ya que es la propia ley que lo asigna.

Es más, para el trabajador que ingresa por primera vez al mundo laboral, y por tanto no tiene a esa fecha afiliación alguna, debe ingresar únicamente a la Administradora de Fondos de Pensiones que haya obtenido la licitación para el periodo de “nuevas incorporaciones” que regula el título XV del Decreto Ley N°3.500. O sea, en este caso el ahora afiliado no puede escoger ni a la Administradora de Fondos de Pensiones que estime, sin perjuicio que en lo sucesivo sí podría hacerlo.

El artículo 160 del Decreto Ley N°3.500 señala *“Transcurridos seis meses desde la fecha de la adjudicación, todas las personas que se afilien al Sistema durante el período correspondiente a los veinticuatro meses siguientes, deberán incorporarse a la Administradora adjudicataria y permanecer en ella hasta el término del período de permanencia señalado en el inciso anterior. Lo anterior, sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 165”*. Respecto de la AFP adjudicataria el artículo 164 alude que *“La adjudicataria de la licitación deberá aceptar a todos los nuevos afiliados al Sistema, bajo las condiciones estipuladas en la oferta en virtud de la cual se adjudicó la licitación”*.

Una segunda conclusión que reafirma a la anterior es que, dentro del plazo de dos años, contados desde el ingreso del trabajador o trabajadora al mundo laboral, la relación del afiliado y la AFP queda firmemente ligada por expresa disposición de la ley, quien es la que establece la obligatoriedad de ingreso, y señala la específica AFP que corresponde ingresar para el periodo; además, la AFP debe aceptar a todos los nuevos afiliados. Así las cosas, la voluntad “contractual” no aparece en absoluto.

Por ello, llevan la razón lo jueces del fondo que concluyeron que la relación del afiliado con la Administradora de Fondos de Pensiones que corresponda es una relación de orden público. Ella no puede equipararse si quiera a la de un contrato de adhesión, en que existe una posición preponderante de un contratante, ya que siempre queda libre la opción del otro contratante de iniciar la relación contractual.

7°.- Que, el segundo aspecto que corresponde poner de relieve, es que la relación de consumo, como requisito *sine qua non* para estimar aplicable la Ley de Protección del Consumidor, tampoco se encuentra presente.

Recapitulemos que en la acción deducida se dio cuenta de una serie de problemas que experimentaron ciertos afiliados con la AFP Modelo, pero todo en el especial contexto del retiro del 10% de los fondos de pensiones que, de paso, fue



autorizado de forma excepcional por la Ley N° 21.248. El artículo único de dicha ley indicó *“Los fondos retirados a los cuales hace referencia la presente disposición transitoria no constituirán renta o remuneración para ningún efecto legal y, en consecuencia, serán pagados en forma íntegra y no estarán afectos a comisiones o descuento alguno por parte de las administradoras de fondos de pensiones”*.

Ahora bien, el artículo 1° de la Ley de Protección del Consumidor define a consumidores como *“las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios”*. Nótese que debe mediar un “acto jurídico oneroso”.

En los presentes autos, como viene propuesta la demanda, no se advierte cómo podría configurarse una relación de consumo entre los afiliados y la AFP Modelo, ya que el retiro del 10% del ahorro de pensiones fue regulado de forma gratuita, excluyendo incluso el pago de una comisión. No mediaba acto jurídico oneroso alguno. En este escenario, no concurren los presupuestos elementales para entender que aplica la Ley de Protección del Consumidor.

8°. Que, no se advierte yerro de derecho que haga prosperar el presente recurso de casación, razón por la que se rechazará por manifiesta falta de fundamento, como se dirá.

Y de conformidad además a lo prevenido en los artículos 768, 772, 781 y 782 del Código de Procedimiento Civil, se declara que se **rechaza** el recurso de casación en el fondo, deducido por el abogado Mauricio Tapia Rodríguez, en representación de la parte demandante, en contra de la sentencia de veintinueve de agosto último, pronunciada por la Corte de Apelaciones de Santiago.

Regístrese y devuélvase

Rol N° 49.668-2024

Pronunciado por la Primera Sala de la Corte Suprema integrada por los Ministros señor Arturo Prado P., señor Mauricio Silva C., señora María Angélica Repetto G., señora María Soledad Melo L. y la Abogada integrante señora Leonor Etcheberry C.





En Santiago, a nueve de diciembre de dos mil veinticuatro, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

