

Declaración Final

GO4REX & CLIENTE (2024)

27 de agosto de 2025

PUNTO NACIONAL DE CONTACTO DE CHILE PARA LA CONDUCTA EMPRESARIAL RESPONSABLE,
DEPARTAMENTO DE CONDUCTA EMPRESARIAL RESPONSABLE | SUBSECRETARÍA DE RELACIONES
ECONÓMICAS INTERNACIONALES

DECLARACIÓN FINAL

GO4REX & CLIENTE (2024)

Contenido

I. Introducción	2
II. Partes	2
a) Identificación de la solicitante	2
b) Identificación de la empresa	2
III. Cuestiones suscitadas	3
a) Resumen de la solicitud de instancia específica	3
b) Resumen de la respuesta de la empresa	4
IV. Evaluación del PNC sobre la instancia específica	5
a) Cuestiones preliminares	5
b) Evaluación inicial	5
V. Conclusión	6
a) Observaciones y Recomendaciones del PNC	7

I. Introducción

1. El Punto Nacional de Contacto de Chile para la Conducta Empresarial Responsable (PNC), órgano implementador de las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales sobre Conducta Empresarial Responsable (Líneas Directrices o Directrices), radicado en la jefatura del Departamento de Conducta Empresarial Responsable de la Subsecretaría de Relaciones Económicas Internacionales (SUBREI), emite por este acto su Declaración Final, en la instancia específica "Go4rex & Cliente (2024)".
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 será revelada en esta declaración. Según las Reglas de Procedimiento para Instancias Específicas del PNC (RdP), éste siempre redactará una Declaración Final pública, sea que haya sido precedida o no de una Declaración Inicial o buenos oficios.
3. Si el PNC ofrece sus buenos oficios o bien, en su Declaración Final, hace recomendaciones a la empresa, ello en no debe interpretarse como una afirmación de que la multinacional requerida haya incumplido las Líneas Directrices.
4. En conformidad al principio de transparencia que rige las funciones del PNC, las declaraciones finales se publican en el sitio web del PNC. Además, son traducidas al inglés y enviadas al Grupo de Trabajo de la OCDE sobre Conducta Empresarial Responsable.
5. 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 definitiva del documento.
6. 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

7. Persona natural chilena, que contrató los servicios financieros y de comercio en línea ofrecidos por la plataforma digital go4rex.com (la solicitante).

b) Identificación de la empresa

8. 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).
9. 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

10. El 18 de diciembre de 2024, la solicitante presentó una solicitud de instancia específica ante el PNC, por supuestas vulneraciones a las Líneas Directrices por parte de GO4REX. En ella, indica que el 30 de noviembre de 2022 contrató los servicios de la empresa, a través de su plataforma, realizando un primer depósito de USD \$230. Luego, el 17 de enero de 2023, depositó USD \$286; y el 31 de enero de 2023, USD \$1.500. El 9 de febrero de 2023, la solicitante firmó el contrato de adhesión "*Trading Service Agreement Acceptance Form*", formalizando su relación contractual con la empresa, acuerdo que habría sido incumplido reiteradamente por GO4REX.
11. A comienzos de marzo de 2023, dada la rentabilidad que mostraban los fondos invertidos, la solicitante afirma que requirió un primer retiro de fondos, mediante los canales establecidos en el contrato, ante lo cual, la empresa exigió realizar una inversión adicional por USD \$18.000, como condición para poder liberar los fondos. En respuesta, la solicitante señala que realizó tres depósitos por USD \$6.000 cada uno, con fechas 15, 17 y 31 de marzo de 2023. Sin embargo, afirma no haber recibido ninguna transferencia de dinero por parte de GO4REX.
12. La solicitante agrega que el 27 de julio de 2023, nuevamente solicitó el retiro de su inversión, ante lo cual, la empresa nuevamente condicionó el traspaso de los fondos a una inversión adicional, esta vez, de USD \$5.000. La solicitante afirma que depositó lo pedido en cuatro partes, dos de USD \$1.000 y dos de USD \$1.500. No obstante, afirma no haber recibido ninguna devolución de dinero por parte de GO4REX.
13. La solicitante indica que se repitió la misma situación, en diciembre de 2023. Afirma que - a solicitud de GO4REX, como condición para rescatar sus inversiones - realizó seis depósitos, por un total de USD\$7.100, el 12, 13 y 15 de diciembre de 2023. Como en ocasiones anteriores, asevera no haber recibido ninguna transferencia de dinero por parte de GO4REX.
14. La solicitante expresa que el 11 de enero de 2024, realizó nuevos depósitos - a solicitud de GO4REX, como condición para liberar los fondos - esta vez por USD \$4.000. Sin embargo, nuevamente no se le permitió rescatar sus inversiones.
15. La solicitante afirma que el 25 de junio de 2024, realizó una última solicitud para retirar la totalidad del capital de su cuenta, que contaba, a esa fecha, con un patrimonio neto de USD \$260.980,67. La existencia de este saldo, consta (al 18 de marzo de 2024) en captura de pantalla de su cuenta GO4REX, acompañada a su solicitud. Ante tal requerimiento, la empresa le indicó nuevamente que debía realizar un depósito adicional, esta vez por USD \$14.000. La solicitante hizo caso omiso de esta nueva petición y señala que, a la fecha, no ha recibido ninguna transferencia de GO4REX.
16. La solicitante indica que al momento de su solicitud de instancia específica, había depositado un total de USD \$38.417 a GO4REX. A su solicitud, acompañó, entre otros, el contrato, respaldos de depósito e intercambios de correo electrónico con la empresa.

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

17. La solicitante identifica supuestas vulneraciones por parte de la empresa a los siguientes capítulos de las Líneas Directrices (edición 2023):

- a) Párrafos 1, 2, 6, 11, 12 y 13 del Capítulo II: Principios Generales.
- b) Párrafos 1, 2 y 3 del Capítulo III: Divulgación de Información.
- c) Párrafos 1, 2, 3, 4 y 5 del Capítulo IV: Derechos Humanos.
- d) Párrafos 1, 2, 4, 6, 7 y 8 del Capítulo VIII: Intereses de los Consumidores.
- e) Párrafo 1 del Capítulo X: Competencia.

18. El resultado esperado por la parte solicitante, mencionado en su solicitud, es el siguiente:

- a) Que FX Capital Ltd. cumpla con el contrato "*Trading Service Agreement Acceptance Form*", depositando - en la cuenta indicada por la solicitante - los USD \$260.980,67 que se encontraban en su cuenta con GO4REX, al tiempo de su última solicitud de rescate de fondos, realizada de 25 de julio de 2024.
- b) Que FX Capital Ltd. mantenga los fondos suficientes para restituir el patrimonio neto de USD \$260.980,67 de la solicitante, siendo la empresa responsable de cualquier pérdida en la administración de dicho patrimonio, mientras dura la substanciación de este caso.
- c) Que FX Capital Ltd., luego de haber depositado la cantidad señalada a la solicitante, cierre la cuenta de ella con la empresa, terminando así la relación contractual entre ambas partes.

b) Resumen de la respuesta de la empresa

19. En su respuesta de 8 de enero de 2025, GO4REX indicó que:

20. El 30 de noviembre de 2022, la solicitante abrió una cuenta con GO4REX para invertir en el mercado financiero y firmó un contrato, aceptando sus términos y condiciones. Agrega que, desde esa fecha y hasta el 16 de febrero de 2024, la solicitante depositó un total de USD \$34.417, a través de 23 transacciones.

21. Sostiene que durante ese mismo período, la solicitante habría solicitado un retiro de capital por USD \$1.030, los cuales habrían sido transferidos con éxito a su cuenta bancaria. Además, indica que la solicitante, en cumplimiento de los protocolos establecidos, entregó toda la documentación requerida de verificación de identidad y *Know Your Client* (KYC), antes de iniciar cualquier operación de inversiones.

22. Afirma que las actividades de inversión de la solicitante se llevaron a cabo entre el 18 de enero de 2023 y el 27 de octubre de 2023, lapso durante el cual la solicitante habría ejecutado 52 operaciones bursátiles, las que habrían sido verificadas mediante los registros de su dirección IP. Sin embargo, estas operaciones habrían resultado en la pérdida total del saldo de su cuenta. Agrega que al 26 de febrero de 2024, la cuenta registraría un saldo cero y se encontraría inactiva. No obstante esta afirmación, la solicitante acompañó una captura de pantalla de su cuenta con GO4REX, en que consta que tenía con un patrimonio neto de USD \$260.980,67, al 18 de marzo de 2024.

23. En respuesta a una segunda invitación del PNC a una reunión virtual, la empresa manifestó - el 15 de enero de 2025 - estar agradecida por la instancia de diálogo ofrecida,

pero indicó que ya había entregado una respuesta completa y detallada. En virtud de ello, consideró que no era necesario participar en una reunión en esa etapa. No obstante, reiteró su voluntad de colaborar y mantener canales abiertos de comunicación, en caso de requerirse aclaraciones adicionales.

IV. Evaluación del PNC sobre la instancia específica

a) Cuestiones preliminares

24. La cuestión preliminar es si el PNC de Chile es competente para conocer del asunto.
25. 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.
26. Respecto al primer requisito, la empresa requerida (FX Capital Ltd.) es de carácter multinacional, debido a que opera en varios países, incluido Chile, por medio de una plataforma digital. Por tanto, se cumple el primer requisito.
27. En cuanto al segundo requisito, los hechos ocurrieron en territorio chileno, al afectar a una persona que usaba los servicios de la empresa desde Chile. De esta forma, se cumple también el segundo requisito. Con ello, el PNC chileno es competente para conocer del asunto.

b) Evaluación inicial

28. Para determinar si la cuestión planteada merece seguir siendo examinada, de acuerdo a las Líneas Directrices y las RdP, el PNC debe establecer si la cuestión es de buena fe (es decir, si es real o auténtica) y si está en relación con las Líneas Directrices (es decir, dentro de su ámbito de cobertura). En ese contexto, el PNC tiene en cuenta los criterios siguientes:

1) La identidad de la parte afectada y su interés en la instancia.

Al respecto, se han recibido antecedentes suficientes para tener certeza de la identidad de la parte solicitante y también de su interés en el caso, ya que las operaciones de GO4REX le han impactado directamente.

2) Si la cuestión planteada en la solicitud es significativa y está justificada.

El PNC considera que la cuestión planteada en la solicitud es suficientemente significativa y fundada para los fines de una evaluación inicial. La cuestión está respaldada por información suficiente y creíble, al punto de justificar un examen más profundo, facilitando un diálogo entre las partes. Son hechos no controvertidos: la inversión de la solicitante, a través de GO4REX, de - al menos - USD \$34.417, y su imposibilidad de rescatar más de USD \$1.030.

3) Si pareciera existir una conexión entre las actividades de la empresa y la cuestión planteada en la instancia específica.

En este punto, el PNC considera, en base a los antecedentes disponibles, que hay una conexión clara 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 de las resoluciones judiciales.

El derecho y los procedimientos internos, incluidas las sentencias de los tribunales, pueden brindar una orientación útil al PNC sobre las expectativas existentes en base al marco jurídico aplicable y cómo las cuestiones relevantes para una instancia específica han sido evaluadas por otros órganos. Sin embargo, al realizar una evaluación inicial, no se espera que el PNC determine si se cumplió o no con el derecho interno, ya que su decisión debe tomarse a la luz de las Líneas Directrices y sus RdP, y sólo para decidir si la cuestión amerita una mayor consideración.

Respecto de esta evaluación inicial, el PNC ha tenido a la vista la Ley N°21.521 que Promueve la Competencia e Inclusión Financiera a través de la Innovación y Tecnología en la Prestación de Servicios Financieros (Ley Fintech). Hasta la fecha, no se han identificado resoluciones judiciales ni otros procedimientos concurrentes al caso.

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.

Hasta la fecha, no se han identificado procedimientos paralelos sobre cuestiones similares o las mismas planteadas en esta instancia específica.

6) Si la revisión de la instancia específica contribuirá al objeto y la eficacia de las Líneas Directrices.

En relación al “objeto”, el Prólogo de las Directrices, señala que ellas “[...] tienen como objetivo promover la contribución positiva de las empresas al progreso económico, medioambiental y social en todo el mundo.” En esa misma línea, después se señala que los Gobiernos Adherentes buscan “fomentar la contribución positiva que las empresas multinacionales pueden realizar al progreso económico, medioambiental y social; y minimizar y resolver las dificultades que puedan surgir de sus operaciones.” (Directrices, página 9)

En relación a la “eficacia”, las Líneas Directrices establecen que “Los países adherentes establecerán Puntos Nacionales de Contacto para favorecer la eficacia de las Directrices [...] contribuyendo a la resolución de las cuestiones que surjan en relación con la implementación de las Directrices en instancias específicas...” (Decisión del Consejo sobre las Líneas Directrices, párrafo I.1)

En el presente caso, el PNC considera que los buenos oficios podrían fomentar la contribución positiva de la empresa a su entorno y contribuir a la solución del problema planteado.

29. De esta forma, tras analizar los antecedentes a su disposición y sostener comunicaciones bilaterales con ambas partes, el PNC llegó a la conclusión de que la cuestión es de buena fe y está en relación con las Líneas Directrices, y que el ofrecimiento de buenos oficios puede contribuir positivamente a la resolución de los asuntos que le fueron presentados.

30. En consecuencia, el PNC ofreció sus buenos oficios a las partes, el 7 de julio de 2025, poniendo a disposición de ellas un espacio de diálogo facilitado, que les permitiera alcanzar un acuerdo respecto de los hechos que motivaron la solicitud de instancia específica.

31. Los buenos oficios propuestos fueron aceptados por la parte solicitante, el 9 de julio de 2025, mientras que GO4REX no los aceptó, no respondiendo al ofrecimiento del PNC.

V. Conclusión

32. 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

33. 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), el *Consumer Financial Protection Bureau* (CFPB) 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.

2) Cumplir siempre con la primera obligación de las empresas, que es respetar las leyes nacionales (Párrafo 2, Capítulo I, Directrices 2023). En esa línea, para prestar servicios financieros a residentes en Chile, someterse a las regulaciones de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) y a lo establecido en la Ley N°21.521 (Ley Fintech).

3) Respetar siempre los derechos humanos reconocidos internacionalmente de las personas afectadas por sus actividades, en particular, el derecho a la propiedad (Párrafo 2, Capítulo II, Directrices 2023).

4) 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).

5) 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).

6) 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).

7) 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).

8) 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).

9) 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).

10) Tener en cuenta, las necesidades de los consumidores vulnerables y los problemas específicos que puede plantear el comercio electrónico a los consumidores (Párrafo 8, Capítulo VIII, Directrices 2023).

11) Implementar la debida diligencia basada en riesgos, según las Líneas Directrices (particularmente respecto de sus capítulos IV y VIII) y la Guía de la OCDE de Debida diligencia para una Conducta Empresarial Responsable. La debida diligencia es un proceso permanente, que consiste en identificar, prevenir y mitigar los riesgos de impactos negativos, y en identificar, detener y reparar los impactos negativos reales, derivados de la actividad de la empresa y sus relaciones comerciales, e informar sobre cómo se abordan dichos riesgos e impactos (Párrafos 11, 12 y 13, Capítulo II, Líneas Directrices 2023, páginas 14 y 15).

Felipe Henríquez Palma

Punto Nacional de Contacto de Chile para la Conducta Empresarial Responsable
Jefe - Departamento Conducta Empresarial Responsable (SUBREI)