

**E**l 14 de mayo, el presidente de la Multigremial Nacional, Juan Pablo Swett, denunció que una ciudadana china al cambiar US\$ 100 en una oficina de Global Exchange, en el Aeropuerto de Santiago, recibió solo \$64.000, en un momento en que el dólar observado promediaba los \$939,26. “Lo expuesto implicaría una ganancia para la empresa del 41,4%, lo que supera los máximos convencionales de las tasas de interés”, comentó el economista.

Tal situación generó un debate en torno a la que sería una fijación arbitraria de valores para la compra de divisas en Chile. Es que hoy no hay una institución que fije límites para las tasas en estas agencias o que fiscalice sus márgenes. Las empresas funcionan en base al libre mercado y pueden disponer del precio que decidan, subrayan expertos. Swett habló de “abuso”.

“La ley que establece una Tasa Máxima Convencional está diseñada para operaciones de crédito de dinero, pero en materia de casas de cambio no hay una fijación de precio o límite”, explica Cristián Reyes, abogado económico, socio del Estudio Aninat. “Hay regulación por parte del Banco Central como parte de la Recopilación Actualizada de Normas (RAN), que tiene reglas sobre los requisitos que deben tener las casas de cambio, cómo se hace la compraventa de moneda extranjera y, además, hay una regulación de la UAF. Entonces sí están reguladas desde la estructura de la empresa, y desde la prevención de lavado de activos”. Ahora bien, “el valor del dólar o el valor del peso versus otra divisa, generalmente son valores que fija el mercado”, agrega.

Desde el Banco Central confirmaron que en Chile rige el “principio de libertad cambiaria, por ende, toda persona puede efectuar libremente operaciones de cambios internacionales, concepto que incluye la compra y venta de divisas al precio que acuerden las partes”.

Explican, además, que las casas de cambio “están obligadas a cumplir con las exigencias de la legislación aplicable a las entidades comerciales que prestan servicios financieros, entre ellas, las obligaciones de las normas de protección a los derechos de los consumidores, cuya fiscalización le corresponde al Sernac, y las obligaciones sobre prevención de lavado de activos”.

Desde la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) explican que “la comercialización de divisas no es ámbito de competencia de la CMF, de modo que no corresponde que regule o supervise las tasas de cambio de estas entidades”.

#### ¿Quién fiscaliza?

Existen 114 casas de cambio en la Región Metropolitana. De ellas, un 33% están en la comuna de Santiago, un 17,5% en Las Condes, 14% en Providencia, un 7,9% en Estación Central y un 5,3% en Pudahuel, según la plataforma de análisis XBRein.

Esto representa un crecimiento del 13% en los últimos cinco años, ya que en 2020, la cantidad de locales alcanzaba los 101 en la RM. El estudio indica, además, que un 24,5% corresponden a AFEX, un 5,3% a More Exchange, igual participación tiene Global Exchange.

En su denuncia mediante redes sociales, Swett apuntó a que “vale la pena que el SII

Sector ha crecido un 13% en cinco años, con 114 locales en la RM

## RECLAMOS POR “COBROS ABUSIVOS” y valores arbitrarios: ¿Quién regula a las casas de cambio en Chile?



Un 24,5% de las casa de cambio en la RM corresponden a AFEX, un 5,3% a More Exchange, e igual participación tiene Global Exchange.

Forman parte del listado de entidades obligadas a reportar operaciones sospechosas a la UAF, y para funcionar deben cumplir los parámetros impuestos por el Banco Central. Pero cuando se trata de la compra o venta de divisas, no existe un “límite ético” o una “tasa de usura” para los márgenes de ganancia, que hoy se rigen por el libre mercado. • GUILLERMO V. ACEVEDO

investigue acerca de cómo operan y reconocen sus ingresos estas empresas”.

Respecto de los cobros efectuados por las casas de cambio, desde el SII afirman que les compete “fiscalizar los efectos estrictamente tributarios de las operaciones, tales como la emisión de los documentos tributarios correspondientes por esas ventas y el pago de los impuestos asociados, situación que verifica a través de sus planes de control”.

Son empresas formales que operan en legalidad, y pagan impuestos según ganancias generadas que declaran, de modo que tributan conforme a esos ingresos. Ahora bien, si las empresas declaran todas sus ganancias o si alguna está siendo fiscalizada, es información que el SII maneja bajo reserva.

Expertos indican que una fiscalización se lleva a cabo cuando hay una ley que está siendo transgredida o para prevenir que eso ocurra, pero no existe una ley que regule los valores definidos por las casas de cambio. Si tributa de acuerdo con sus ingresos, entonces estaría cumpliendo la ley.

El accionar del Sernac en casos como este

es reactivo, y se inicia al detectar una acumulación de reclamos y denuncias, pero en 2025 solo recibieron un reclamo específico sobre una casa de cambio por un cambio de divisa “abusivo”, señalan desde la institución.

No fiscaliza precios ni tasas de cambio, pero sí “el cumplimiento de la información ofrecida, en términos de veracidad y claridad”. Es decir, si hubiese denuncias por diferencia podrían realizar los controles pertinentes.

Ejemplo de ello es que en mayo de 2024, el Sernac fiscalizó las casas de cambio en el terminal de Arica, con el objetivo de verificar que los consumidores pudieran realizar cambios de divisas de forma segura y sin condiciones abusivas.

#### “Operaciones fraudulentas”

La Unidad de Análisis Financiero (UAF), del Ministerio de Hacienda, sí realiza controles sobre la actividad de las casas de cambio, aunque con dos focos bien definidos: el lavado de activos y financiamiento de terrorismo.

Las casas de cambio son parte del listado de entidades obligadas a reportar operaciones sospechosas a la UAF. Estas fiscalizaciones permiten detectar transacciones que podrían dar indicios de la comisión de dichos delitos. En este caso, quien perseguiría la información sería el Ministerio Público.

El economista Joseph Ramos, académico de la U. de Chile y experto en regulación de mercados, dice que actividades de este tipo pueden ser consideradas “fraudulentas”, así como lo son los taxistas en el aeropuerto que cobran tarifas alejadas de las oficiales.

Sin embargo, matiza sobre la necesidad de contar con normativas específicas para este negocio. “No se puede legislar todo”, afirma, y agrega que “si es un caso entre 10.000, no creo que haga falta regular. Haría que ver si esto es recurrente”, subraya.

Coincide con Reyes, quien sostiene que “el mercado está funcionando en estos momentos y, por lo tanto, no creo que sea necesario regularlo”. “La recomendación es que las personas coticen porque en zonas donde hay varias casas de cambio, estas tienen condiciones distintas, y donde hay mayor competencia habrá menos posibilidades de que abusen del cliente”, agrega.

Ramos complementa: “El mercado libre tiene imperfecciones, pero también supone cierta ética. Quien lo hace es un sinvergüenza, pero también el turista tiene la posibilidad de comparar”.

Frente a un eventual crecimiento generalizado de los márgenes de ganancia, o un riesgo de colusión, el abogado sostiene que es difícil que se lleguen a dar esos escenarios, “dado que hay un valor referencial que emana del Banco Central, y que no solo las casas de cambio ofrecen este servicio, sino que también lo hacen los bancos, que incluso si hubiera colusión entre las casas de cambio, las personas tendrían otras alternativas para cambiar dinero”.

En Chile ha habido épocas en que hemos tenido un mercado cambiario regulado, en que se ha fijado el precio del dólar, dice Reyes. “Eso ocurre cuando es necesario controlar variaciones como la inflación o la especulación si fuera necesario. Pero dado que tenemos una economía abierta y que la economía chilena tiene buena salud, esto se regula por el precio de mercado. No se ha necesitado restringir la cantidad de euros o dólares que circulan, y mientras eso no ocurra la regulación no es necesaria”.