

La Polar

El caso de La Polar estalló en junio de 2011, cuando la empresa chilena de retail reconoció públicamente que había reprogramado de forma unilateral las deudas de cientos de miles de clientes sin su consentimiento. Estas reprogramaciones forzadas permitían a la compañía mantener a los clientes 'vigentes', cobrando nuevos intereses y evitando registrar pérdidas. Este esquema alteró los resultados financieros, infló las utilidades y falsificó el verdadero estado financiero de la compañía ante inversionistas y reguladores.

La práctica afectó a más de 400.000 personas, muchas de ellas con menores ingresos, que desconocían que sus deudas se estaban modificando sin su autorización. El fraude fue liderado por un grupo de ejecutivos, incluyendo a Pablo Alcalde (presidente del directorio), Julián Moreno (gerente de productos financieros), y María Isabel Farah (gerenta de administración), quienes fueron posteriormente formalizados y condenados por delitos de fraude al mercado, entrega de información falsa, lavado de activos y asociación ilícita.

El directorio de La Polar fue duramente cuestionado por su rol pasivo y por no ejercer una adecuada supervisión. La Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) señaló que el gobierno corporativo fue negligente, tolerando prácticas ilícitas a lo largo de varios años. Las auditoras externas también fueron investigadas por no advertir los errores materiales en los estados financieros.

Tras la revelación del fraude, el precio de la acción de La Polar cayó más de un 90% en pocas semanas, y la empresa enfrentó una avalancha de demandas colectivas, incluyendo acciones legales presentadas por el SERNAC. La Polar fue multada por más de 20.000 millones de pesos chilenos (≈ 36 millones USD), lo que representó alrededor del 28% de sus ingresos de 2010 (≈ 128 millones USD). La marca sufrió un daño reputacional profundo, del cual tardó años en recuperarse.

El caso La Polar se transformó en un referente de mal gobierno corporativo, falta de controles éticos y vulneración masiva de los derechos de los consumidores. A raíz del escándalo, se promovieron reformas legales sobre protección financiera al consumidor y se fortaleció el rol fiscalizador de la entonces SVS (hoy CMF).

Fuentes:

- Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), 2011
- Diario Financiero, 2011-2021
- La Tercera, 2015
- SERNAC, 2012
- Sentencia Tercer Tribunal Oral en lo Penal de Santiago, 2021