El cartel de los vales: Reforma estructural y nuevos estándares para proteger al consumidor y al Estado

MINUTA DE TRABAJO N° 29
Junio 2026



Observatorio de Consumidores en Políticas Públicas

FONDO CONCURSABLE
Para Asociaciones de Consumidores
Servicio Nacional del Consumidor

ODECU
ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

El cartel de los vales: Reforma estructural y nuevos estándares para proteger al consumidor y al Estado

Esta semana se conoció que la Fiscalía Nacional Económica (FNE) de Chile ha presentado una acusación formal contra las empresas Pluxee (ex- Sodexo) y Edenred por formar un cartel para repartirse el mercado de beneficios de alimentación y vestuario. Según la investigación, ambas compañías mantuvieron un acuerdo de colusión durante al menos nueve años, evitando competir por clientes y coordinando sus ofertas para asegurar la permanencia de sus cuotas de mercado. El organismo solicita una multa superior a los 39 millones de dólares para Pluxee y uno de sus exdirectivos, mientras que para Edenred y otros ejecutivos pide la exención de sanciones por acogerse al programa de delación compensada. El reporte detalla que los involucrados utilizaban métodos de comunicación encubiertos para gestionar sus pactos ilegales, afectando tanto a instituciones privadas como a organismos públicos. Esta conducta es descrita por la autoridad como el atentado más grave contra la libre competencia, al impactar directamente en la cobertura de necesidades básicas para trabajadores y estudiantes en todo el país.

Esta situación representa un daño profundo a los consumidores y al funcionamiento del mercado en Chile, al concentrar más del 80% de este mercado, la forma en que este cartel afectó a la población es severa y multifacética.

Por un lado, representa un deterioro en la calidad de vida y necesidades básicas. Ya que este cartel no operó en un mercado de lujo, sino en uno que afecta directamente necesidades esenciales. Como señaló la Fiscalía Nacional Económica (FNE), las empresas renunciaron a competir por precio o por calidad de servicio, afectando las condiciones de necesidades básicas como la alimentación de miles de trabajadores y estudiantes. Restringiendo y violando su derecho a elegir en la práctica.

Asimismo, es perjudicial tanto para el Estado como para los contribuyentes. El acuerdo ilícito afectó profundamente a organismos públicos a través de licitaciones de ChileCompra y el Convenio Marco de 2013. Instituciones críticas como Gendarmería, la Policía de Investigaciones (PDI, hospitales públicos y la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (Junaeb) –la cual está encargada de la Beca BAES para estudiantes— fueron víctimas de estas prácticas. Al coordinar ofertas y abstenerse de competir, se encarecieron artificialmente los costos para el Estado, lo que se traduce en un ineficiente uso de los impuestos de todos los chilenos y para los beneficiarios de este métodos.

Además, significó un bloqueo de la innovación y mejora de servicios, pues la lógica con la que operaron, resumida por uno de los ejecutivos como "no me tocas los míos, yo no toco los tuyos y así vivimos mejor", eliminó la incertidumbre propia del libre mercado. Al asegurar sus cuotas de mercado a través de mecanismos de compensación si perdían clientes, las empresas no tuvieron ningún incentivo para mejorar sus plataformas, ofrecer mejores tarifas u optimizar sus servicios para el usuario final durante los casi nueve años que duró la colusión (2013-2021).

Propuestas de políticas públicas y proyectos de ley para desincentivar y castigar la colusión:
Para evitar que esquemas donde ejecutivos usan celulares prepago, reuniones secretas llamadas "Desayunos con primos" y aplicaciones encriptadas como Telegram para evadir la ley, se recomienda implementar las siguientes medidas estratégicas:

Modernización algorítmica de Compras Públicas (ChileCompra): Dado que se logró vulnerar licitaciones estatales presentando "ofertas de cobertura" o absteniéndose de participar de forma coordinada, se debe ingresar un proyecto de ley que faculte a ChileCompra y a la FNE para implementar sistemas, por ejemplo, de Inteligencia Artificial que detecten en tiempo real patrones anómalos de licitación. Si un grupo reducido de empresas rota matemáticamente a los ganadores de los concursos públicos o presenta ofertas idénticas con un margen de error mínimo, el sistema debería emitir alertas automáticas que suspendan temporalmente la adjudicación para ser investigada.

Fortalecimiento económico a denunciantes internos: El caso de Edenred demuestra que la "delación compensada" (donde una empresa confiesa a cambio de eximirse de multas penales y económicas) es una herramienta muy efectiva para desbaratar carteles. Sin embargo, se puede mejorar la ley creando un programa de recompensas económicas para empleados individuales (informantes). Si un trabajador de rango medio denuncia las comunicaciones ilícitas debería recibir un porcentaje de la multa final recaudada por el Estado, rompiendo así el pacto de silencio de las gerencias.

Inhabilitación permanente y endurecimiento efectivo de penas: Actualmente, la FNE solicita una multa histórica de más de US$39 millones para Pluxee y exención penal para Edenred por colaborar. Una nueva política debería establecer penas de inhabilitación perpetua para ejercer cargos gerenciales o ser parte de directorios en cualquier empresa que contrate con el Estado para los ejecutivos hallados culpables de colusión. Asimismo, se debe revisar la legislación para asegurar que la colusión que afecte fondos públicos o bienes de primera necesidad no permita penas sustitutivas, asegurando el cumplimiento de

penas de cárcel efectivas para quienes no se acojan primero a la delación compensada.
Estándar de compliance obligatorio y auditoría tecnológica: Para dificultar la operatividad de carteles, se debe legislar para que cualquier corporación que posea más de un porcentaje crítico del mercado (en este caso 80%) y licite con el Estado, deba someterse a auditorías tecnológicas externas obligatorias. Esto implicaría prohibir estrictamente el uso de canales no oficiales y no auditables (como WhatsApp privado o Telegram) para tratar negocios corporativos. Las compañías deberán demostrar que poseen herramientas de prevención de delitos robustas; de lo contrario, no podrán ser proveedoras del Estado.

ODECU

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS



Observatorio de Consumidores en Políticas Públicas