



RESOLUCIÓN N°

VISTOS: a) Las facultades que la Ley confiere a esta Superintendencia, especialmente las contenidas en el artículo 94 N°s. 2, 3 y 8 del D.L. N° 3.500 de 1980 y en el artículo 47 N°s. 1, 6, 7, 8 y 10, de la ley 20.255 y en los artículos 17 y siguientes del D.F.L. N° 101, de 1980, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; b) Lo establecido en el N°4 del Capítulo VIII, Letra C, Título III del Libro V y en el N°6 del Capítulo V, Letra C, Título III del Libro V, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones de esta Superintendencia; c) Oficio Ordinario N° 17.250, de 6 de agosto de 2018 y Oficio Reservado N° 607, de fecha 11 de enero de 2019, ambos de esta Superintendencia; d) Las Cartas GG:1295/2018, de fecha 13 de agosto de 2018 y GG:122/2019, de fecha 25 de enero de 2019, ambas de A.F.P. Capital S.A.; y e) La nota interna N° CON/DSTS 169, de 12 de noviembre de 2018, de la División Control de Instituciones de esta Superintendencia, dirigida al Sr. Fiscal de este organismo; y

CONSIDERANDO:

1. Que, el N°6 del Capítulo V, Letra C, Título III del Libro V, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, que establece que:
"Las Administradoras no deben emitir, directa o indirectamente, juicios de valor acerca de otras Administradoras".
2. Que, el N°4 del Capítulo VIII, Letra C, Título III del Libro V, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, dispone que:
"Cualquiera otra publicidad, mención o auspicio que efectúe la AFP en cualquier medio escrito o audiovisual, diferente a las anteriores, deberá hacerse llegar a esta Superintendencia a más tardar el día hábil siguiente de efectuada, siempre que no se haya establecido un plazo distinto para su envío en la normativa correspondiente."
3. Que, AFP Capital S.A. difundió a comienzos del mes de agosto de 2018, mediante correo electrónico, una campaña informativa con el mensaje: *"Parece un buen Modelo ¡Pero lo barato cuesta caro!"*, junto a la siguiente imagen.



4. Que, mediante Oficio Ordinario N°17.250, de fecha 6 de agosto de 2018, esta Superintendencia le informó a AFP Capital S.A. que no había dado cumplimiento a lo dispuesto en el N°6 del Capítulo V, Letra C, Título III del Libro V, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, de acuerdo a lo siguiente:
 - 4.1. En la frase Inicial que se destaca en el aviso, utiliza la palabra "Modelo" en mayúscula, por lo que puede inferirse que se refiere al nombre propio de una AFP del Sistema de Pensiones. Utiliza además los colores corporativos de esa misma Administradora, con lo cual los afiliados y público en general pueden individualizarla.
 - 4.2. Con la frase: "Cuando eliges algo solo por su precio, deja mucho que desear en calidad", alude a la Administradora de menor comisión en el mercado previsional, esto es AFP Modelo S.A.
 - 4.3. Asimismo, el mensaje: "Cuando eliges algo solo por su precio, deja mucho que desear en calidad", da a entender a los afiliados que una menor comisión sería sinónimo de mal servicio y que al elegir a la AFP de menor precio, el afiliado expondría sus fondos en relación con su futura pensión. Lo anterior, ya que la frase final del aviso objetado, indica: "¡No pongas en juego tu futuro y elige una AFP con mejores servicios!"
 - 4.4. Cabe recordar que AFP Modelo S.A. cobra la comisión por cotizaciones obligatorias más baja del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500, desde agosto de 2018.
5. Que, por medio de Carta N° GG:1295/2018, de 13 de agosto de 2018, la AFP argumentó con el objetivo de justificar la emisión del aviso cuestionado lo siguiente:

- 5.1. *"Podemos señalar que con la publicación vía e-mail marketing del anuncio objeto de esta respuesta, esta Administradora no tuvo, bajo ningún criterio la intención de efectuar juicios de valor respecto de otra Administradora, lo anterior de acuerdo con los fundamentos que expongo:*

Nuestro aviso utiliza la palabra "Modelo" con la inicial M en mayúscula precisamente para diferenciarnos de la Administradora, cuya razón social y marca es "AFP Modelo S.A.", todo con letras en minúscula.

Creemos importante señalar que la palabra "Modelo" de nuestra publicidad hace tácita referencia a un tipo de indumentaria deportiva, de una marca bastante conocida en el mercado, pero con un logotipo y nombre que no corresponden a la marca real. Lo anterior, no tiene como objetivo emitir un Juicio de valor en contra de otra Administradora, como concluye esa Superintendencia en su oficio."

- 5.2. *"En cuanto a lo que señala el Oficio de lo referencia, respecto a la utilización de los colores corporativos de una Administradora en particular, podemos argumentar que desde nuestro parecer los colores utilizados en nuestra publicidad si bien es cierto guardan alguna relación con los usados por AFP Modelo S.A., categóricamente no son los mismos, de hecho, en nuestra publicidad no se utilizó el mismo color verde, ni el negro, ni el blanco, que son los colores dominantes y característicos en la marca de esa Administradora. Señalamos a usted que los colores utilizados en la pieza publicitaria obedecen al uso de una paleta de colores que se considera atractiva para su uso a través de medios digitales."*
- 5.3. *"Asimismo, la utilización de la expresión ¡pero lo barato cuesta caro!, expresa la idea de utilizar un dicho popular, para que a través de un lenguaje simple podamos relacionarnos con el público en general de manera cercana. Estos son los atributos que queremos potenciar en nuestro relacionamiento a través de canales digitales. Lo anterior, como señalamos no tiene relación con emitir un juicio de valor respecto (sic) de otras Administradoras.*

Además, la frase del aviso publicitario, no hace más que reforzar lo que Indirectamente quisimos comunicar con la sola imagen de la zapatilla, con la finalidad de explorar y generar Impacto en un público al cual efectivamente queremos llegar, generando inquietud y análisis respecto a su futuro previsional, estrategia que por lo demás es interesante analizar desde el punto de vista del rol educativo de las Administradoras, creemos que generando estas dudas en el público, podemos de alguna forma crear interés en la educación previsional de los afiliados."

- 5.4. *“Cuando eliges (sic) algo solo por su precio deja mucho que desear en calidad es comúnmente utilizada en nuestro lenguaje para hacer referencia a la adquisición de productos económicos pero deficientes, en ningún caso quisimos hacer alusión a los servicios que otorga AFP Modelo S.A. a sus afiliados. Acercando nuestra respuesta a lo expuesto por esta Superintendencia, existen otras dos Administradoras que también ofrecen comisiones más bajas que la nuestra y que no se sintieron aludidas con la publicidad en cuestión.*

Esta Administradora reconoce que quizás la palabra Modelo utilizada en la publicidad, puede eventualmente haber generado inquietud en esa Administradora, pero precisamente escribir la palabra "Modelo" con inicial mayúsculo (sic) fue con la intención de no generar una confusión con lo (sic) marca de esa Administradora en el público general.”

- 5.5. *“Cumpliendo con lo señalado en el Oficio, respecto de informar los controles que se aplicaron por parte del área legal y de riesgo de la Administradora para autorizar esta publicidad, informamos que dicha pieza fue exhibida en una reunión quincenal donde se exponen las piezas creativas a lanzar, junto con lo estrategia a utilizar en su difusión, segmentación de audiencias, plataformas y alcance.”*

6. Que, AFP Capital S.A. no envió a este Organismo Fiscalizador el aviso cuestionado, incumpliendo lo establecido N°4 del Capítulo VIII, Letra C, Título III del Libro V, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones.

Lo anterior, quedó de manifiesto debido a que esta Superintendencia tomó conocimiento de la publicación cuestionada, el día 2 de agosto de 2018, por lo que dicha publicidad debió haber sido remitida a este Organismo con fecha 3 de agosto de 2018, día hábil siguiente al día en que fue enviada al público, vía correo electrónico, hecho que no se materializó. En su carta que se cita en la letra d) de los Vistos, la AFP reconoció este hecho, pero se excusó argumentando que la publicidad fue suspendida: *"estando dentro del plazo para informar"*. Situación que no corresponde, dado que independientemente de la suspensión de una campaña publicitaria por orden de esta Superintendencia, el solo hecho de su difusión obliga a la AFP a remitirla a este Organismo Fiscalizador, por lo que AFP Capital S.A. tenía la obligación normativa de informarla.

7. Que, con el mérito de lo expresado en anteriormente, mediante Oficio Reservado N° 607, de fecha 11 de enero de 2019, esta Superintendencia informó a AFP Capital S.A. la apertura de un expediente de investigación en su contra, que rola con el N° 01-C-2019, formulándole el siguiente cargo: *Infringir la normativa sobre publicidad que las Administradoras efectúen, específicamente a lo dispuesto en el N°4 del Capítulo VIII, Letra C, Título III del Libro V y en el N°6 del Capítulo V, Letra C, Título III del Libro V, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, en los términos descritos en el oficio*

reservado citado anteriormente;

8. Que, mediante Carta GG: 122/2019, de fecha 25 de enero de 2019, AFP Capital S.A. presentó sus descargos, los cuales se refieren a que la publicidad efectuada vía *"email marketing"*, no tuvo la intención de emitir un juicio de valor respecto de otra Administradora. La tipografía y los colores de la publicidad no guardan relación con la utilizada por AFP Modelo ni con otra Administradora.

Además, la Administradora señala que la publicidad fue creada con el objeto de llegar a un público determinado, el cual no identifica dicha publicidad con otra Administradora, sino que identifica con mayor facilidad la semejanza burda entre el producto ficticio contenido en nuestra publicidad (zapatilla marca *"Mike"* y el de una muy común marca de indumentaria deportiva).

Por otra parte, las frases utilizadas en la publicidad tales como *"lo barato cuesta caro"* o *"cuando eliges (sic) algo solo por su precio deja mucho que desear en calidad"* no hacen más que reforzar la idea expresada en el párrafo anterior. Esas frases van dirigidas a un público joven, bajo ninguna circunstancia tuvo por objeto emitir un juicio de valor respecto de los servicios de otra Administradora.

Adicionalmente, AFP Capital S.A. indica que no existen sanciones, multas o amonestaciones aplicadas a la AFP vinculada o relacionada con materias de publicidad u otra semejante, lo que refleja que la Administradora ha mantenido un respeto y resguardo de la normativa vigente al respecto.

Asimismo, la Administradora solicita que de aplicarse alguna sanción sea proporcional a la infracción y al daño causado, los cuales son mínimos, en consideración a lo manifestado en los descargos.

Por último, la Administradora señala que comprende la doble lectura que la pieza publicitaria pudo haber generado y reiteran que sus equipos de publicidad y marketing no tuvieron la intención de expresarse negativamente sobre otra AFP. En ese sentido, han reforzado los controles y en la actualidad todas las piezas publicitarias son revisadas por la Fiscalía y el área de Riesgos.

9. Que, sobre la base de los antecedentes incorporados al presente expediente administrativo, y contrariamente a lo que sostiene AFP Capital S.A., sí infringió la normativa sobre publicidad que las Administradoras efectúen, específicamente a lo dispuesto en el N°4 del Capítulo VIII, Letra C, Título III del Libro V y en el N°6 del Capítulo V, Letra C, Título III del Libro V, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones. Además, la Administradora reconoce en sus descargos que su accionar produjo daños;
10. Que, habiendo sido acreditado en estos autos la efectividad del cargo que le fuera

formulado mediante Oficio Reservado N° 607, de fecha 11 de enero de 2019, sin que los descargos de AFP Capital S.A. permitan desvirtuar esta conclusión, debido a que no aportó ningún elemento o antecedente nuevo que la exima de su responsabilidad;

RESUELVO:

Aplicase a la Administradora de Fondos de Pensiones Capital S.A., por la responsabilidad que le cabe en las conductas e infracciones descritas precedentemente, una multa a beneficio fiscal equivalente a 400 (cuatrocientas) unidades de fomento. El pago de la multa antes señalada deberá efectuarse de conformidad a lo dispuesto en el artículo 19 del D.F.L. N° 101, de 1980, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

En contra de la presente Resolución procede el recurso de reposición administrativo establecido en los artículos 15 y 59 de la ley N° 19.880, que debe interponerse ante este Organismo dentro del plazo de cinco días computado en la forma dispuesta en el artículo 25 de esa misma ley, y el recurso de reclamación contemplado en artículo 18 del DFL N° 101, de 1980 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que debe interponerse ante la Corte de Apelaciones de Santiago, dentro de los quince días siguientes a la notificación de la presente Resolución.

Notifíquese.

D R
PWV/PVS/NAG

Distribución:

- Sr. Gerente General AFP Capital S.A.
- Sr. Superintendente
- Sr. Jefe de Gabinete
- Fiscalía
- Sr. Intendente de Fiscalización de Prestadores Públicos y Privados
- Sra. Intendente de Regulación de Prestadores Públicos y Privados
- División Control de Instituciones
- División Prestaciones y Seguros
- División Financiera
- División Administración Interna e Informática
- División Estudios
- División Desarrollo Normativo
- División Comisiones Médicas y Ergonómicas
- División Atención y Servicios al Usuario
- Oficina de Partes
- Archivo

[Firma]
OSVALDO MACÍAS MUÑOZ
Superintendente de Pensiones

