

Santiago, veinticinco de noviembre de dos mil veinticinco.

VISTO Y TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO: Que, comparecen María Olivia Álvarez Solar, ingeniera comercial, y Samuel Cañas Atria, abogado, ambos en representación convencional de Administradora de Fondos de Pensiones Uno S.A. ("UNO AFP"), interponiendo reclamo de ilegalidad del artículo 94 N°8 del Decreto Ley N°3.500, en relación al artículo 18 del Decreto con Fuerza de Ley N°101 de 1980, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, en contra de la Superintendencia de Pensiones ("Superintendencia"), representada legalmente por su Superintendente, don Osvaldo Macías Muñoz, por haber dictado los actos administrativos que por esta vía se impugnan, a saber: la Resolución N°111 de 14 de mayo de 2025, que impuso una multa de 1.300 Unidades de Fomento a UNO AFP por supuesta infracción a normas sobre publicidad, y la Resolución N°122 de 10 de julio de 2025, que rechazó el recurso de reposición administrativo deducido por UNO AFP en contra de la Resolución N°111, poniendo fin a la vía administrativa.

Sostiene que dichas resoluciones son ilegales y arbitrarias, ya que adolecen de diversos vicios de ilegalidad, entre ellos, falta de configuración del supuesto de hecho del cargo formulado y falta de acreditación del incumplimiento en los casos N°1, N°2 y N°3; la modificación del cargo único formulado respecto del caso N°1, vulnerando el derecho a defensa; la desviación del criterio anterior sin dar razones y el trato arbitrario en los casos N°2 y N°3; y la arbitrariedad en la determinación del quantum de la sanción impuesta por infracción a los principios de proporcionalidad y de inderogabilidad singular del reglamento. El reclamante sostiene que, con ello, se vulneran los derechos fundamentales de Administradora de Fondos de Pensiones Uno S.A. que la Constitución Política de la República garantiza a todas las personas.

Por estas razones, solicita que se acoja el presente reclamo de ilegalidad y, en su mérito, se declaren ilegales tanto la Resolución N°111 como la Resolución N°122, dejándolas en consecuencia sin efecto; o, en subsidio, se declare su ilegalidad, rebajando significativamente las multas aplicadas al monto que en Derecho corresponda, con costas.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: HXUXBKTQRDR

SEGUNDO: Que, evacuando el traslado conferido, la Superintendencia de Pensiones, solicitó su rechazo con costas. En cuanto a los hechos, la Superintendencia señaló que, en el ejercicio de sus atribuciones de fiscalización de la publicidad y comunicaciones de las Administradoras de Fondos de Pensiones, detectó una serie de acciones realizadas por A.F.P. Uno S.A. que constituían infracciones a la normativa. Respecto al Caso N°1 (minisitio web www.enqueafpestoy.cl), se expuso que A.F.P. Uno S.A. informó sobre la implementación de un minisitio como actividad publicitaria. Sin embargo, la Superintendencia solicitó información adicional al detectar que el sitio no fue informado con su URL, no identificaba claramente la propiedad de A.F.P. Uno S.A., y omitía la información exigida por el artículo 3 de la Ley N°19.628 sobre el uso de datos personales. Aunque A.F.P. Uno S.A. informó posteriormente que el sitio era de su propiedad y cumplía con la Ley N°19.628, utilizando los datos para contactar potenciales clientes, y luego que el minisitio ya se encontraba fuera de servicio, la Superintendencia observó que la información entregada fue ambigua, poco clara y precisa, resultando confusa tanto para el público como para la Superintendencia en su labor fiscalizadora. Frente al argumento de A.F.P. Uno S.A. de que el minisitio no era una pieza publicitaria o que la Superintendencia se había contradicho, el ente fiscalizador replicó que fue la propia Administradora quien lo presentó como parte de una campaña publicitaria, siendo evaluado bajo las normas de publicidad pertinentes. La Superintendencia enfatizó que la valoración del minisitio se realizó en el marco de las normas de publicidad, aclarando que, aunque la Administradora se hubiera equivocado al presentarlo como tal, fue analizado en ese contexto. Adicionalmente, la Superintendencia refutó el argumento de que no se acreditó confusión o equívoco, sosteniendo que A.F.P. Uno S.A. nunca dejó claro al público la propiedad del minisitio en los enlaces de acceso y que la carga de la prueba para desvirtuar la culpa infraccional recaía en la Administradora. En relación con la supuesta modificación del cargo, la Superintendencia aclaró que la normativa adicional fue citada a modo de ejemplo para ilustrar el espíritu de transparencia y veracidad que rige la publicidad.



Respecto al Caso N°2 (publicidad sobre licitación y comisión del 0,49%), la Superintendencia detalló que A.F.P. Uno S.A. publicitó una nueva comisión que entraría en vigencia en una fecha futura, lo que transgredía la normativa que exige publicitar la comisión vigente, induciendo a error sobre su aplicación inmediata. Asimismo, la aseveración de la comisión más baja hasta el 2025 no podía ser asegurada. A pesar de los descargos de A.F.P. Uno S.A. de que la publicidad era clara y veraz, la Superintendencia mantuvo que la pieza era ambigua, desviando la atención e induciendo a error debido a las características visuales y la forma en que se destacaban elementos (como la comisión) sin igual énfasis en la fecha de vigencia. Se reiteró el carácter de función pública de las Administradoras y la necesidad de una publicidad sencilla y clara para una población heterogénea. Frente al argumento de cumplimiento del Código Chileno de Ética Publicitaria (CONAR), la Superintendencia señaló que el informe no fue presentado durante el proceso administrativo, por lo que no podía ser valorado. Respecto a la alegación de trato arbitrario por el uso de estilos similares a los de otras AFPs no sancionadas, la Superintendencia descartó la comparación, argumentando que las piezas mencionadas (spots audiovisuales) eran cualitativamente distintas a la publicidad estática de A.F.P. Uno S.A.

Respecto al Caso N°3 (campaña “¡Felicitaciones! Tu traspaso a UNO afp fue exitoso”), la Superintendencia informó que esta publicidad, un correo electrónico con un mensaje falso sobre un traspaso inexistente presentado en el contexto de un “Cyberday”, generó error, confusión e inquietud, como lo demostraron múltiples reclamos de afiliados. La Superintendencia calificó la “broma” como inapropiada para la delicadeza del Sistema de Pensiones y consideró que afectaba la confianza en la seguridad de la información. A.F.P. Uno S.A. defendió la estrategia comunicacional como innovadora y no engañosa, argumentando que la aclaración “Te la creíste...” desmentía el traspaso y que los escasos reclamos no eran representativos. La Superintendencia refutó esta defensa, enfatizando que el artículo 26 del D.L. N°3.500 prohíbe inducir a equívocos y que, aunque fueran pocos, los reclamos eran relevantes dado el carácter público de la función de la Administradora y el impacto que su publicidad



tiene en una población heterogénea. La Superintendencia también aclaró que, aunque se aludía al “Cyberday” en la fiscalización inicial, el reproche principal y la sanción no se centraron en este aspecto, sino en la “mala forma” de comunicar la facilidad del traspaso a través de una “broma” que generó angustia y confusión.

En cuanto a la normativa aplicable, la Superintendencia citó principalmente el artículo 26, inciso segundo del D.L. N°3.500, de 1980, y los numerales 4, 5 y 6 del Capítulo I, Título III, Letra C, del Libro V del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, que regulan que la publicidad no debe inducir a equívocos o confusiones, ajustarse a la verdad y no desviar la atención de lo relevante de los fondos previsionales. Además, hizo referencia a otras normas del Compendio relativas a la publicidad de comisiones y medios electrónicos, así como a las atribuciones de fiscalización y sanción de la Superintendencia (D.L. N°3.500, D.F.L. N°101, Ley N°20.255) y el artículo 10 de la Resolución Exenta N°722, de 2022, sobre las circunstancias para la aplicación de sanciones.

Respecto a la conducta sancionada, la Superintendencia afirmó que las acciones de A.F.P. Uno S.A. infringieron la normativa del Sistema de Pensiones por “Incumplir en forma reiterada las normas e instrucciones impartidas por esta Superintendencia, relativas a la publicidad, promoción, auspicio o entrega de información a afiliados”, al haber contenido las tres campañas publicitarias información ambigua, desviando la atención e induciendo a errores o equívocos. Esta conducta fue sancionada con una multa a beneficio fiscal de 1.300 UF.

En relación con la alegada ilegalidad en la determinación del quantum de la sanción, la Superintendencia refutó los argumentos de A.F.P. Uno S.A. sobre la gravedad, el daño o riesgo, la reiteración, la capacidad económica y las sanciones en casos similares, por las razones que menciona en su informe.

Reiteró que las resoluciones impugnadas fueron dictadas con completo apego a los principios del derecho administrativo sancionador, especialmente los de razonabilidad y proporcionalidad, encontrándose debidamente fundadas, motivadas y razonadas, realizando un análisis



circunstanciado de los hechos, el derecho y la normativa aplicable, solicitando el rechazo del reclamo de ilegalidad en todas sus partes.

TERCERO: Que, de conformidad con el artículo 18 del DFL N°101 de 1980, las resoluciones sancionadoras del Superintendente deben ser fundadas y notificadas personalmente a la Administradora afectada, quien tiene derecho a recurrir ante la Corte de Apelaciones competente dentro de quince días desde la notificación.

No obstante, para que el recurso de ilegalidad prospere conforme a dicho artículo, es esencial que el reclamo se sustente en una ilegalidad manifiesta, es decir, que la resolución sancionadora carezca de fundamentación suficiente o haya aplicado de manera errónea la normativa.

CUARTO: Que, en este sentido, se trata entonces de una acción de derecho estricto y encaminada a revisar, extraordinariamente, la legalidad de la decisión impugnada, no estándole permitido al órgano jurisdiccional sustituir a la autoridad cuestionada ni puede convertirse en una nueva instancia administrativa.

QUINTO: Que, ahora bien, para resolver sobre el fondo de la reclamación, cabe tener presente que, la Superintendencia de Pensiones, se encuentra regulada en el DFL 101 la que en su artículo 2°, indica lo siguiente: “La Superintendencia será la autoridad técnica de supervigilancia y control de las Administradoras de Fondos de Pensiones, en adelante las Administradoras, y sus funciones comprenderán los órdenes financiero, actuarial, jurídico y administrativo”.

Esta norma debe relacionarse, a su vez, con lo previsto en el artículo 17° del mismo cuerpo normativo, el cual -en lo que interesa- señala: “Las Administradoras de Fondos de Pensiones que incurrieran en infracciones a las leyes, reglamentos, estatutos y demás normas que las rijan, o en incumplimiento de las instrucciones y órdenes que les imparta la Superintendencia, en ejercicio de sus facultades legales, podrán ser objeto de la aplicación por ésta, sin perjuicio de las establecidas en otros cuerpos legales o reglamentarios, de una o más de las siguientes sanciones: 2.- Multa a beneficio fiscal, hasta por un monto no superior a 15.000 unidades de fomento, en su equivalente en moneda nacional o hasta por el 30% del valor total de las operaciones irregulares o de los actos o contratos que



hayan sido ejecutados en infracción de ley, de reglamentos o de instrucciones de la Superintendencia, en su caso”.

SEXTO: Que, asimismo, el artículo 93 del Decreto Ley 3500, dispone en su inciso segundo que: "Corresponderá a la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones, la supervigilancia y control de las Sociedades Administradoras de Fondos de Pensiones y el ejercicio de las funciones y atribuciones que establece esta ley."

Lo anterior, debe ser relacionado también, con lo dispuesto en el artículo 94 del mismo decreto, “2. Fiscalizar el funcionamiento de las Administradoras y el otorgamiento de las prestaciones que éstas otorguen a sus afiliados, y el funcionamiento de las sociedades administradoras de cartera de recursos previsionales.”; y “8. Aplicar sanciones y disponer la revocación de la autorización de existencia de conformidad a la ley, de las Administradoras de Fondos de Pensiones, de sus sociedades filiales y de las sociedades administradoras de cartera de recursos previsionales. Asimismo, podrá disponer la enajenación de las inversiones efectuadas en o a través de las sociedades filiales establecidas en el artículo 23, cuando no cumplan con lo establecido en el inciso duodécimo de dicho artículo.”

SÉPTIMO: Que, en este orden de ideas y, según lo dispuesto en la Letra C, del Título III, del Libro V del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, la Superintendencia de Pensiones realiza de manera permanente la fiscalización de la publicidad y las comunicaciones que las Administradoras de Fondos de Pensiones emiten a sus afiliados y al público en general, a través de diferentes medios y canales de comunicación, ajustándose a lo dispuesto en dicho Compendio, a saber:

“4. Las Administradoras no deberán desviar la atención de los trabajadores de lo que es relevante respecto de sus fondos previsionales, esto es, la rentabilidad, el costo y el servicio que prestan.

5. Las Administradoras deberán velar que toda publicidad e información que entreguen no induzca a interpretaciones inexactas sobre la realidad de la A.F.P., ni acerca de los beneficios, pensiones y prestaciones que les corresponde otorgar en conformidad a la ley.

6. La publicidad deberá ajustarse en todo momento a la verdad. No serán aceptables expresiones que directa o indirectamente, o en forma



deliberada o no, produzcan ambigüedad en cuanto al contenido del mensaje publicitado.”

OCTAVO: Que, en la especie, se ha interpuesto recurso de reclamación, en contra de la Resolución N°111 de 14 de mayo de 2025, que impuso una multa de 1.300 Unidades de Fomento a UNO AFP por supuesta infracción a normas sobre publicidad, y la Resolución N°122 de 10 de julio de 2025, que rechazó el recurso de reposición administrativo deducido por UNO AFP en contra de la Resolución N°111, poniendo fin a la vía administrativa.

En este contexto, la entidad reclamada detectó tres casos realizados por A.F.P. Uno S.A., que constituyen infracciones a la normativa que regula la publicidad de las A.F.P., que fueron detallados en el fundamento segundo del fallo y que son objeto del presente reclamo.

De esta forma, lo discutido en la especie, radica en establecer si las resoluciones emanadas de la Superintendencia de pensiones se ajustaron a no a la legalidad vigente respecto a esta materia.

NOVENO: Que, al respecto, conviene precisar que el inciso segundo del artículo 26° del Decreto Ley 3500, establece que: “Toda publicidad o promoción de sus actividades que efectúen estas entidades deberá proporcionar al público la información mínima acerca de su capital, inversiones, rentabilidad, comisiones y oficinas, agencias o sucursales, de acuerdo a las normas generales que fije la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones, las que deberán velar porque aquella esté dirigida a proporcionar información que no induzca a equívocos o a confusiones, ya sea en cuanto a la realidad institucional o patrimonial o a los fines y fundamentos del Sistema”.

DÉCIMO: Que, así las cosas, y de acuerdo con el conjunto de normas referidas previamente, para que este recurso prospere debe demostrarse una ilegalidad manifiesta por parte de la entidad reclamada, lo que implica que la Resolución sancionadora carezca de fundamentación suficiente o aplique erróneamente la normativa vigente.

En el presente caso, la Resolución N°111 de 14 de mayo de 2025, que impuso una multa de 1.300 Unidades de Fomento a UNO AFP por infracción a normas sobre publicidad, y la Resolución N°122 de 10 de julio



de 2025, que rechazó el recurso de reposición administrativo, se basan en el cargo único impuesto, el que se refiere a: “Incumplir en forma reiterada las normas e instrucciones impartidas por esta Superintendencia, relativas a la publicidad, promoción, auspicio o entrega de información a afiliados, contenidas en el artículo 26 del D.L. N°3.500 de 1980, en relación con el Libro V, Título III, Letra C, Capítulo I, Números 4, 5 y 6 del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones de esta Superintendencia, toda vez que en las tres campañas publicitarias observadas por este Servicio y descritas en el Oficio de Cargos, esto es, el minisitio web www.enqueafpestoy.cl, la comunicación de la comisión más baja y, la campaña denominada “¡Felicitaciones! Tu traspaso a UNO AFP fue exitoso”, habrían contenido información ambigua, desviando la atención de los destinatarios e induciendo a errores o equívocos, a lo menos, de una parte del público al cual estuvieron destinadas.”

Al respecto, las resoluciones reclamadas se basan en los hechos y documentos recabados durante la investigación, así como también en el extenso análisis de los argumentos presentados por la Administradora a fin de desvirtuar el cargo que le fuera formulado, concluyendo que la A.F.P. había infringido la normativa que regula la publicidad respecto a las Administradoras de Fondos de Pensiones, por lo que dichas resoluciones cumplen con los requisitos legales y están debidamente motivadas.

En efecto, la ponderación de los hechos y de la normativa aplicable se ha realizado de acuerdo con lo dispuesto en la legislación y jurisprudencia vigente, incluyendo los criterios de gravedad de la infracción, conducta reiterada y capacidad económica de la Administradora sancionada.

UNDÉCIMO: Que, por otra parte, el principio de proporcionalidad ha sido adecuadamente aplicado en la resolución reclamada, ya que la multa impuesta de 1.300 UF, guarda relación con la gravedad del cargo imputado, el que no obstante tratarse de un cargo único, se generó a partir de reiterados comportamientos en materia publicitaria por parte de esa A.F.P., que no se ajustaba a la normativa que rige la publicidad en el Sistema de Pensiones, los cuales revelan una falta significativa en el cumplimiento de las obligaciones legales de AFP UNO. En particular, se trata de una conducta grave ya que afecta la entrega de información



fidedigna a los afiliados, además, la Administradora reclamante no acreditó la ausencia de peligro o daño al Sistema de Pensiones y a la fe pública, por otra parte, se trata de una conducta reiterada, al infringir la normativa de publicidad en tres casos distintos en un corto período. La multa, además, representa un 8,7% del monto máximo que puede aplicar la Superintendencia, lo que refuerza su carácter disuasivo sin ser desproporcionado.

DUODÉCIMO: Que, acreditada la existencia del cargo único, la Superintendencia ha ejercido adecuadamente sus facultades sancionadoras. En efecto, el cargo impuesto basado en los tres casos analizados en la resolución reclamada, refleja una vulneración de la normativa que regula la publicidad del Sistema de Pensiones, afectando con ello la fe pública. La discrecionalidad del organismo regulador ha sido correctamente ejercida y aplicada, dentro de los márgenes legales, y se ajusta a los principios del derecho administrativo.

DÉCIMOTERCERO: Que, consecuentemente, no existiendo ilegalidad alguna que reprochar a la Superintendencia de Pensiones, la reclamación en estudio debe ser rechazada.

Por estas consideraciones, citas legales y lo dispuesto en artículo 18 del DFL 101 y artículo 94 del DL 3500, **se rechaza** el reclamo de ilegalidad interpuesto deducido por Administradora de Fondos de Pensiones Uno S.A. en contra de la Superintendencia de Pensiones.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Redacción del Ministro Interino Sr. Toledo

Rol 609-2025 Contencioso Administrativo.

Pronunciada por la **Tercera Sala de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por el Ministro señor Pedro Caro Romero, conformada por la Ministra señora Paula Rodríguez Fondón y el Ministro (I) señor Pablo Toledo González.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: HXUXBKTRDR



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: HXUXBKTRDR

Pronunciado por la Tercera Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Pedro Salvador Jesus Caro R., Paula Rodríguez F. y Ministro Suplente Pablo Andres Toledo G. Santiago, veinticinco de noviembre de dos mil veinticinco.

En Santiago, a veinticinco de noviembre de dos mil veinticinco, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: HXUXBKTRDR