

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 8538

Santiago, 10-06-2024

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 170 letra I), 177 y demás disposiciones pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; el punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, aprobado por la Circular IF/N° 131, de 2010, de esta Superintendencia de Salud; la Resolución Exenta RA 882/182/2023, de 7 de noviembre de 2023 y la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1. Que, conforme al inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, esta Superintendencia está facultada para sancionar a las/los agentes de ventas de las instituciones de salud previsual que incurran en incumplimiento de las obligaciones que les impone la ley, instrucciones de general aplicación, resoluciones y dictámenes que pronuncie este Organismo de Control. Esta facultad la ejerce a través de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.

2. Que, en virtud de los antecedentes que a continuación se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-40-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. ÁNGELA LORETO VALDENEGRO OLIVOS, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-40-2023 (Ord. IF/N° 11.363, de 19 de abril de 2024):

2.1.- J. A. ARAYA O. presentó reclamo ante esta Superintendencia con fecha 25 DE OCTUBRE DE 2022, alegando, en resumen, haber sido afiliada/o sin su consentimiento a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., por la agente de ventas A. L. VALDENEGRO O., con quien estaba cotizando planes de salud de dicha Isapre.

2.2.- La persona cotizante adjuntó a su reclamo: capturas de pantalla de conversaciones sostenidas principalmente el 12 de octubre de 2022 entre la agente de ventas y la persona afiliada, a través de "Whatsapp", en las que, entre otros hechos, aparece que:

A las 10:58 horas el cotizante le dice a la agente de ventas: *"cerremos con ese plan de 8 uf "* (p.5).

A las 11:45 horas la agente de venta le pide al cotizante la clave de Cruz Blanca, su anterior isapre (p. 22).

A las 13:29 horas la agente de ventas le solicita al cotizante *"la clave que le llegó "* y ésta le envía copia del mensaje que contiene la clave para firmar electrónicamente los documentos de postulación a la Isapre Nueva Masvida S.A. (p. 21).

A las 18:29 horas el cotizante le dice a la agente de ventas *"te confirmo cuando apruebe el plan por que me lo están revisando bien "* (sic) y a las 18:33 horas, *"me dijo que 8 uf era el valor del plan que me mando "* (sic) (p. 13).

A las 18:35 horas la agente de ventas le responde al cotizante *"Disculpe, me dijo que cerráramos, ya envié todo "*.

A las 18:37 horas el cotizante le dice a la agente de ventas *"de ahí hablamos, por que me indican que ese plan que me ofreció no es de 8 uf "* (sic) (p. 14).

A las 18:57 horas el cotizante le envía a la agente de ventas copia del FUN de suscripción y le dice *"lo que realizaste se llama estafa, me indicaste que ese plan tenía un valor de 8 uf y me llevo esta sorpresa de 11.800 uf que hacemos ahora? "* (sic) (p. 15).

2.3.- Revisado el juicio arbitral a que dio lugar el reclamo de la persona cotizante, se

constató que en éste la Isapre no contestó la demanda, pero con posterioridad a la resolución que recibió la causa a prueba, con fecha 22 de diciembre de 2022 presentó escrito en que informó que, analizados los antecedentes del caso, había resuelto anular el contrato, por lo que ya no existía relación contractual con la persona reclamante.

2.4.- Con el fin de contar con mayores antecedentes, este Organismo de Control ofició a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. la que informó que *"respecto a lo solicitado en relación a antecedentes, investigación, documentación y/o informar las razones que fundaron la decisión de allanarse a lo solicitado, se puede informar que el contrato fue anulado porque la persona del agente de ventas, quien no se encuentra vigente, reconoció haber realizado la suscripción "* (sic), y además remitió, entre otros antecedentes:

a) Bitácora de suscripción electrónica (p. 29).

b) Copia de FUN de suscripción electrónica de J. A. ARAYA O., de 12 de octubre de 2022, en que consta que su institución de salud anterior fue Isapre Cruz Blanca; que la cotización total a pagar era de 11,800 UF (precio de plan: 5,250 UF; Precio GES: 6,450 UF y Precio Beneficio Adicional: 0,100 UF) y que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. A. L. VALDENEGRO O. (p. 36).

c) Correos electrónicos de suscripción electrónica enviados por la Isapre a la cuenta, casilla o dirección de correo electrónico de la persona reclamante (p. 67 a 74).

2.5.- En consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas el(los) siguiente(s) cargo(s):

a) Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de la persona reclamante al no llevar el proceso según lo indicado en los Títulos I; II, IV y/o VI del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos, incumpliendo con ello el numeral 1.3. del punto III del Título IV del Capítulo VI, ambas del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

b) Ingresar a consideración de la Isapre, contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de la persona cotizante, incurriendo en lo establecido en la letra h) del numeral 1.1 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

3. Que, según consta en el citado expediente sancionatorio y de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, la/el agente de ventas fue notificada/o de los cargos formulados, mediante comunicación enviada vía correo electrónico, el 19 de abril de 2024; sin embargo, no presentó descargos dentro del plazo legal de 10 días hábiles, previsto por el artículo 127 del DFL N° 1, de 2005, de Salud.

4. Que, por consiguiente, el/la agente de ventas no efectuó descargos ni aportó antecedentes tendientes a desvirtuar el mérito de los medios de prueba que comprueban que, si bien el cotizante negoció su incorporación a la Isapre con la agente de ventas A. L. VALDENEGRO O. y le manifestó a ésta su voluntad de afiliarse a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., lo cierto es que la persona que en realidad realizó la suscripción electrónica de los documentos de afiliación no fue J. A. ARAYA O., sino que la agente de ventas, a quien aquél le entregó la clave para firmar electrónicamente los documentos de postulación, con la agravante que el plan que suscribió la agente de ventas lo fue por un valor total a pagar de 11,8 UF, en circunstancias que el cotizante había aceptado afiliarse a la Isapre por un plan de 8 UF. Por consiguiente, el contrato de salud ingresado por la agente de ventas a la Isapre no contó con el debido consentimiento de la persona cotizante.

5. Que la situación acreditada en el procedimiento sancionatorio configura un incumplimiento gravísimo por parte de la/del agente de ventas, que causó perjuicio a la persona cotizante.

6. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente y de conformidad con el inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y lo dispuesto en la letra h) del numeral 1.1 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia, se estima que la sanción que amerita la situación acreditada en el procedimiento sancionatorio es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

7. Que, en virtud de lo expuesto precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la Ley,

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** a la/al Sra./Sr. ÁNGELA LORETO VALDENEGRO OLIVOS, RUN N° [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por falta de diligencia e ingresar a la Isapre un contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de la persona cotizante.

2. Se hace presente que en contra de esta resolución procede el recurso de reposición, y en subsidio, el recurso jerárquico, ambos previstos en los artículos 15 y 59 de la Ley N° 19.880, los que deben interponerse en un plazo de cinco días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución.

Estos recursos deben efectuarse por escrito, con letra clara y legible, e idealmente en formato impreso, dirigidos a la Jefatura del Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-40-2023), y presentarse en original en la oficina de partes de esta Superintendencia (Alameda Bernardo O'Higgins N° 1449, Torre 2, Local 12, comuna de Santiago), o en la Agencia Regional correspondiente a su domicilio.

Sin perjuicio de lo anterior, se ha habilitado de forma excepcional el correo electrónico oficinadepartes@superdesalud.gob.cl, para efectos de la entrega o envío de documentación.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. A. L. VALDENEGRO O.
- Sra./Sr. J. A. ARAYA O. (a título informativo)
- Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes

A-40-2023