

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 9495

Santiago, **27-06-2024**

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 se encuentra 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 enseguida se detallan, este Organismo de Control, a través del Oficio Ordinario que se señala, dio inicio al procedimiento sancionatorio A-213-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. MARÍA JESÚS VALENZUELA CRUZ, a quien se le formularon los cargos que a continuación se indican:

CASO A-213-2023 (Ord. IF/N° 14.770, de 29 de mayo de 2024):

2.1.- Mediante el reclamo N° 4015798, de 30 de abril de 2021, el/la Sr./Sra. A. S. PINCHEIRA M. alega, en resumen, que fue incorporada a un plan de salud de mayor valor que el ofrecido y acordado durante el proceso de negociación y suscripción de su contrato de salud con Isapre Nueva Masvida. Dado lo anterior, solicita que se le respete el valor del Plan que se pactó con la ejecutiva, correspondiente a 2,125 UF, por el Plan Preferente PLPL 66.

2.2.- La/el reclamante adjunta a su presentación, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Captura de pantalla de conversación sostenida vía whatsapp, en la que el contacto "María Jesús Isapre", en respuesta a la consulta planteada por la reclamante, "*Sólo por confirmar, este fue el plan que vi*", le responde: "*Sí, te queda en 2,125*".

b) Carta reclamo presentada por la afiliada ante la Isapre, en la que además de exponer en detalle los mismos hechos alegados, señala que tras haber reclamado por el precio del Plan, un funcionario de Isapre Nueva Masvida se habría contactado para informarle que hubo un cálculo erróneo con su Plan de Salud por parte de la ejecutiva responsable de la afiliación, ya que el valor que le aparecía en línea era de 2.695 UF. Agrega, que dicho valor nunca se pactó en la conversación sostenida con la ejecutiva. Señala, que el referido funcionario le pidió que le enviara por correo la conversación con la ejecutiva en donde sale pactado el valor del plan, a lo que accedió, sin obtener hasta la fecha, solución a su problema.

2.3.- Por su parte, revisado el expediente del juicio arbitral a que dio lugar el referido reclamo, Rol: 4015798-2021 se constata que en éste se encuentran acompañados, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia de FUN de suscripción de contrato de salud (en papel), celebrado entre A.S..PINCHEIRA M. y la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., de fecha 31 de diciembre de 2020, en el que se señala que el total de la cotización pactada por el Plan PLPL 66 asciende a la suma de 2.695 UF, y en el que además consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. MARIA JESÚS VALENZUELA CRUZ.

b) Sentencia arbitral de fecha 7 de septiembre de 2021 que acoge la demanda (reclamo) de la cotizante, en cuyo considerando 10, párrafo 2 se señala: "*Sin perjuicio de lo anterior, la demandante aporta en su presentación como prueba de sus dichos, una conversación mantenida con la ejecutiva en cuestión por mensajería vía WhatsApp (fs. 4 y 5), de la cual se desprende inequívocamente que el valor informado como precio del plan es de 2,125 UF, el cual no fue desvirtuado por la Isapre*".

2.5.- Los referidos antecedentes dan cuenta de falta de diligencia en el proceso suscripción del contrato de salud de la reclamante y de entrega de información errónea a la afiliada, por parte de la/del agente de ventas responsable de la afiliación, en cuanto al valor de la cotización total que iba a pagar por su Plan de Salud.

2.6.- 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 previsual de A. S. PINCHEIRA M., incurriendo en lo establecido en el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

b) Entrega de información errónea a A. S. PINCHEIRA M., con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, de conformidad con la letra b) del numeral 1.1 y letra a) del numeral 1.2, ambos del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

3. Que, 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 por correo electrónico, el día 29 de mayo de 2024; sin que conste que hubiere presentado descargos y medios de prueba dentro del plazo legal de 10 días hábiles, previsto en 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 permitieron por comprobados los fundamentos de hecho de los cargos formulados.

5. Que las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio configuran incumplimientos graves por parte de la/del agente de ventas, que causaron perjuicio a la persona afiliada.

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 a) del numeral 1.2 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 una multa de 4 UTM.

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

RESUELVO:

1. **IMPONER** a la/al agente de ventas Sra./Sr. MARÍA JESÚS VALENZUELA CRUZ, RUN N° [REDACTED], una MULTA a beneficio fiscal equivalente a 4 UTM (cuatro unidades tributarias mensuales), por falta de diligencia y entrega de información errónea a la persona afiliada.

El no pago de la multa habilitará a la Superintendencia para cancelar la inscripción de la persona sancionada en el Registro de Agentes de Ventas, de conformidad con el inciso 4° del artículo 177 del DFL N°1, de 2005, de Salud.

2. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 15 días hábiles, contados desde la notificación de la presente resolución, o de la resolución que recaiga en los eventuales recursos que se deduzcan en contra de aquélla, a través del sitio web de la Tesorería General de la República (www.tgr.cl), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", Formulario de Pago 107, el que estará disponible a más tardar el décimo día hábil, desde practicada la respectiva notificación.

Se hace presente que no existe la posibilidad que las/los agentes de ventas puedan

acogerse a convenios de pago ante la Tesorería General de la República por las multas que le imponga esta Superintendencia, de manera que el pago de la multa se debe hacer en forma íntegra y oportuna, dentro del plazo instruido precedentemente.

En caso que se requiera efectuar el pago de la multa con anterioridad a la referida fecha, se solicita informar de dicha situación al siguiente correo gduran@superdesalud.gob.cl.

El valor de la unidad tributaria mensual será el que corresponda a la fecha del día del pago.

El comprobante de pago correspondiente deberá ser enviado a la casilla electrónica acreditapagomultaF@superdesalud.gob.cl para su visado y control, dentro del plazo de 3 días hábiles de efectuado el pago.

3. 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 5 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-213-2023), 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/HPA

Distribución:

- Sra./Sr. MARÍA JESÚS VALENZUELA CRUZ
- Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre CONSALUD S.A. (a título informativo).
- Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo).
- Sra./Sr. A. S. PINCHEIRA M. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes.

A-213-2023