

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 9514

Santiago, **27-06-2024**

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 170 letra I), 177 inciso 4° 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, por medio de la denuncia y/o reclamo que a continuación se detalla, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-129-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. MAURICIO ESTEBAN HERMOSILLA ZUÑIGA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-129-2023 (Ord. IF/N° 13.909 de 17 de mayo de 2024 de mayo de 2024):

Reclamo Ingreso N° 4053636 de fecha 22 de junio de 2023.

2.1.- El/la Sra./Sra. F. A. VALENCIA E. reclamó en contra de la Isapre Consalud S.A., señalando, en lo pertinente, que en abril de 2023 le contactó "M. Herrera" a nombre de "Mauricio Hermosilla", quien le ofreció un Plan de Salud en la Isapre. Refiere que, para que pudiese aceptar, le depositaron \$40.000 como incentivo.

Indica que aceptó afiliarse a isapre Consalud, y luego, en la remuneración de mayo de 2023, notó que el descuento es mayor a lo señalado por las personas señaladas en el párrafo anterior. Menciona que al consultar en la isapre se le indicó que es lo que él firmó, y que no es posible anular el contrato hasta que cumpla un año, salvo que presente finiquito, lo que no es posible porque se encuentra trabajando de manera indefinida.

Acompaña a su presentación, entre otros documentos, los siguientes:

- Copia de Comprobante de Transferencia desde "M. Herrera" hacia F. Valencia, el día 03 de abril de 2023, por un monto de \$40.000, a las 13.39 hrs.
- Copia de imagen de pantalla, de conversaciones vía WhatsApp.

2.2.- Por otro lado, revisado el juicio arbitral al que se dio inicio producto del señalado reclamo, Rol 4053636-2023, rolan, entre otros antecedentes, los siguientes:

- A fojas 10 consta allanamiento de la isapre a las pretensiones de la persona reclamante.
- A fojas 41 consta Formulario Único de Notificación Tipo 1, de fecha 03 de abril de 2023, en el que consta que la/el Sra./Sr. MAURICIO ESTEBAN HERMOSILLA ZUÑIGA fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación de la persona reclamante, junto con copia de los demás documentos contractuales de afiliación suscritos a nombre de la persona reclamante.

Se observa que la hora de firma del FUN por parte del cotizante es a las 13.25 hrs.

2.3.- Por su parte, mediante Oficio Ordinario IF/N° 43005, de 13 de octubre de 2023, fueron solicitados antecedentes a isapre Consalud, la que a través de presentación de 26 de

octubre de 2023, informa que las razones por las cuales se allanó a las pretensiones del demandante dicen relación con que existen pruebas de depósito por cambio de Isapre, realizada al Sr. Valencia por doña M. Herrera, quien no corresponde a una funcionaria de Isapre Consalud, sumado a que no presentaba uso de beneficios y no tenía deuda con la Aseguradora.

2.4.- Finalmente, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas los siguientes cargos:

- 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 y II 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.

- Delegar en terceros la ejecución del proceso de negociación y/o suscripción del contrato de salud de la persona cotizante, en contravención a lo establecido en la letra d) del numeral 1.1. del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

- Entrega de información errónea al afiliado y/o a la Isapre, con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, de conformidad a lo establecido en la letra b) del numeral 1.1 y letra a) del numeral 1.2., ambas del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos.

- Entrega de información errónea a la Isapre respecto del reclamante, en relación a las verdaderas razones o motivaciones de esta persona para suscribir el contrato de salud y su real capacidad de pago de las cotizaciones de salud pactadas, de conformidad con 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.

3. Que, según consta en el expediente sancionatorio, y de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3 del apartado III, del Título IV, del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de la Superintendencia de Salud, la/el agente de ventas fue notificado de los mencionados cargos, vía correo electrónico el día 20 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, los antecedentes que rolan en el expediente dan cuenta de que hubo un pago al cotizante para la suscripción del contrato de salud, que se efectuó por parte de una tercera persona, ajena a la Isapre, 14 minutos después de la firma del Formulario Único de Notificación por parte de la persona reclamante.

En este sentido, consta que quien intervino realmente en las etapas de negociación del Contrato de Salud no fue el agente de ventas, sino que una tercera persona que es nombrada como como "M. Herrera", lo que configura una delegación indebida de funciones del agente de ventas en una tercera persona.

5. Que, además, el pago señalado configura también una entrega de información errónea a la Isapre respecto de la persona reclamante, en relación a las verdaderas razones o motivaciones de esta persona para suscribir el contrato de salud y su real capacidad de pago de las cotizaciones de salud pactadas.

6. Que las referidas situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio, configuran incumplimientos gravísimos por parte de la/del agente de ventas, que causaron perjuicio a la persona afiliada y a la Isapre.

7. 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 d) 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 ameritan las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

8. 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. **MAURICIO ESTEBAN HERMOSILLA ZUÑIGA**, RUN N° [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia.

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.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

LLB/MFSB

Distribución:

- Sra./Sr. MAURICIO ESTEBAN HERMOSILLA ZUÑIGA
 - F. A. VALENCIA E. (a título informativo)
 - ISAPRE CONSALUD (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- A-129-2023