

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 10576

Santiago, **23-07-2024**

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 de esta Superintendencia; 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-195-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. OLIVER PEDRO RIVEROS SAAVEDRA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-195-2023 (Ord. IF/N° 12.280 de 29 de abril de 2024):

2.1.- Mediante presentación de 20 de octubre de 2023 la Isapre BANMÉDICA S.A. expuso que la/el Sra./Sr. J. L. MATAMALA R., a quien la/el agente de ventas Sra./Sr. O. P. RIVEROS S. afilió a la Isapre, reclamó estar recibiendo amenazas de parte de esta/este agente de ventas y, que dicha persona afiliada, a requerimiento de la Isapre, aportó copias de conversaciones a través de "WhatsApp", que daban cuenta que la/el agente de ventas ofreció pagarle el 50% del valor del plan, y comprobantes de transferencias realizadas por O. P. RIVEROS S. a la referida persona.

2.2.- Además, la Isapre aseveró en su denuncia que solicitó a O. P. RIVEROS S. una declaración, en la que esta/este agente de ventas sostuvo que la persona cotizante lo contactó a través de una publicidad de "Instagram", solicitándole un incentivo consistente en que le pagara una deuda de servicio telefónico que mantenía dicha persona, petición que reiteró cuando cerraron la venta y que luego le solicitó el 50% del plan, petición a la que asevera que accedió para no perder la venta. Posteriormente la persona afiliada lo denunció en una sucursal de la Isapre.

2.3.- Por último, en su denuncia la Isapre informó que había acogido la solicitud de la persona afiliada en orden a anular el contrato de salud y adjuntó, entre otros antecedentes, los siguientes:

a) Copia de carta de 21 de septiembre de 2023, mediante la cual la Isapre dio respuesta al reclamo interpuesto por la persona cotizante, informándole que se había decidido anular su contrato de salud a contar del 21 de agosto de 2023, fecha de su suscripción.

b) Copia de declaración manuscrita, sin fecha, en la que O. P. RIVEROS S. expuso que la persona cotizante lo habría contactado el viernes 18 de agosto de 2023, a través de un mensaje de "WhatsApp", solicitándole un incentivo monetario a cambio de incorporarse a la Isapre, ya que debía pagar una deuda que mantenía con la empresa VTR y que el lunes siguiente, en circunstancias que cerraban la venta, dicha persona le envió reiterados mensajes solicitando que le pagara dicha deuda, aunque agrega que en una conversación le pidió el 50% del valor del plan, petición a la que accedió para no perder esta venta. Agregó que el martes 12 de septiembre de 2023 dicha persona lo denunció en una sucursal de la Isapre, pero que cuando habló con ella, negó haberlo denunciado. En cuanto a las motivaciones de la persona cotizante, la/el agente de ventas mencionó en esta declaración que *"hablé con él y me comentó que se estaba cambiando de trabajo y que sólo por ahora*

tendría problemas económicos ", que "el Sr.(...) estaba desesperado por cerrar la venta, realmente desesperado ", que "cuando hablamos por teléfono me pareció realmente creíble que estaba desesperado por el dinero en ese momento " y que "me dijo que él nunca hacía eso y que se veía muy afligido por dinero esa semana " .

c) Copia de capturas de pantallas de conversaciones a través de "WhatsApp", de las que se desprende que el 18 de agosto de 2023 la/el agente de ventas le ofreció a la persona cotizante un incentivo económico del 50% del valor del plan de salud para que ésta aceptara afiliarse, y que el 20 de agosto de 2023 le transfirió \$10.000.

d) Copia de Estado de Movimientos de la Cuenta RUT de la persona cotizante, en la que se registra que la/el agente de ventas le transfirió \$10.000, con fecha contable 21 de agosto de 2023, y \$67.710, con fecha contable 22 de agosto de 2023.

e) Copia de FUN de suscripción electrónica de la persona afiliada, de 21 de agosto de 2023, en el que consta que la cotización total pactada fue de 4,582 UF, equivalentes a esa fecha a \$165.549, que la remuneración imponible informada fue de \$560.000 y que la/el agente de ventas responsable de esta afiliación fue O. P. RIVEROS S.

f) Copia de liquidación de sueldo de la persona afiliada, de julio de 2023, ingresada como antecedente para su afiliación, en la que, por 28 días trabajados, registra una remuneración imponible de \$556.111, un alcance líquido de \$461.495 y en que consta que a esa fecha cotizaba un 7% de su remuneración imponible en el FONASA, equivalentes a \$38.928.

2.4.- Los referidos antecedentes daban cuenta que la/el agente de ventas había incurrido en graves incumplimientos a sus obligaciones como agente de ventas, toda vez que era absolutamente evidente que la persona cotizante no había querido ingresar a la Isapre y menos mantenerse en ésta para pagar una cotización que representaba prácticamente el 30% de su remuneración imponible, en lugar del 7% que pagaba en el FONASA, y que en realidad la única razón por la que aceptó suscribir el contrato de salud, fueron los incentivos económicos que le pagó la/el agente de ventas, que ascendieron a un total de \$77.710, transferidos a la cuenta RUT de la referida persona.

2.5.- Sobre el particular, se debe hacer presente que el rol de las/los agentes de ventas no es meramente formal, sino que sustantivo y material, puesto que por definición su función es asesorar y orientar adecuadamente a las personas cotizantes en orden a satisfacer de la mejor manera posible los requerimientos de éstas en relación a su aseguramiento en salud, y de ninguna manera su rol es vender planes de salud a cualquier costo, sin importar las repercusiones que esto pueda tener en la situación económica y/o aseguramiento en salud de las personas afiliadas, o las consecuencias que pueda tener en el buen funcionamiento del sistema.

2.6.- En este caso, en concreto, es ostensible que la/el agente de ventas no efectuó una asesoría u orientación a la persona afiliada, ni consideró el hecho evidente de que era prácticamente inviable que ésta pudiese sostener en el tiempo el pago de las cotizaciones de salud pactadas, atendido el monto de sus remuneraciones y la mala situación por la que además estaba pasando, de acuerdo con las declaraciones de la/del agente de ventas.

2.7.- Por otro lado, lo obrado por la/el agente de ventas es del tipo de conductas que dañan el buen funcionamiento del sistema de isapres y, en este sentido, este Organismo de Control no puede permitir que se normalice que las personas se afilien a una Isapre no para satisfacer sus necesidades en materia de aseguramiento en salud, sino para obtener el pago de una suma de dinero, máxime en situaciones como las de este caso, en que, además, no era viable en el tiempo el pago de las cotizaciones pactadas, en consideración a la situación económica por la que atravesaba la persona afiliada.

2.8.- 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 de suscripción del contrato de salud previsual de J. L. MATAMALA R., 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 la Isapre respecto de J. L. MATAMALA R., 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, mediante presentación efectuada con fecha 6 de mayo de 2024, la/el agente de

ventas efectuó sus descargos, exponiendo que la persona postulante se contactó el 18 de agosto de 2023 a través de un mensaje de "WhatsApp" enviado al número que la/el agente de ventas registraba en una publicidad en "Instagram".

Agrega que, luego de hacerle algunas preguntas, la/el agente de ventas le ofreció a la persona postulante el plan de salud de menor valor que tenía la Isapre en ese momento, y la persona postulante le envió la documentación y datos de contacto necesarios para iniciar el proceso de venta.

Asevera que el caso de la persona postulante correspondía a un "reingreso" y que mantenía una deuda con la Isapre, cuya eliminación debió ser gestionada por su jefatura, por lo que la venta se demoró un poco más de lo habitual y la persona postulante amenazó afiliarse por medio de otra/o agente de ventas que le ofrecía más dinero.

Luego se refiere a las circunstancias en que se efectuó la declaración manuscrita acompañada por la Isapre en su denuncia y argumenta que fue error de su jefatura autorizar una venta por un monto que no podía ser pagado por la persona postulante.

Arguye que la persona cotizante estaría acostumbrada a hacer fraudes, que es probable que su deuda con Isapre Banmédica S.A. se haya originado a una situación similar y que en grupos de "WhatsApp" de agentes de ventas se divulgó que esta persona se había afiliado dos veces seguidas a Isapre Colmena Golden Cross S.A., logrando la anulación del contrato mediante mentiras, aduciendo que había sido estafada y que una/un agente de ventas de Isapre Colmena Golden Cross S.A., a través de una "funa" por redes sociales, obtuvo que la persona cotizante le devolviera el incentivo en dinero que le había pagado.

Luego de las supuestas amenazas que efectuó en contra de la persona cotizante, ésta lo llamó para increparlo con garabatos y amenazarlo con daños a su persona y a su familia, por lo que bloqueó su contacto el 14 de septiembre de 2023 y finalmente tuvo que renunciar a la Isapre por esta situación.

Respecto del segundo cargo formulado (entrega de información errónea a la Isapre) alega que la Isapre desde el inicio de la venta sabía que la persona tenía deudas, las eliminó y autorizó el contrato de salud de una persona que no tenía capacidad de pago respecto del plan contratado.

Al respecto, sostiene que la Isapre también tiene la responsabilidad de evaluar a quienes ingresan y debe velar por el correcto funcionamiento de su fuerza de ventas, y que lo que hizo la Isapre con su denuncia es traspasar toda la responsabilidad a la/al agente de ventas.

Reconoce que cometió un gran error, que estaba desesperado por cumplir con la meta a la que se había comprometido, pero asevera que jamás amenazaría a una persona.

Señala que se encuentra sin trabajo, sin posibilidad de tomar el seguro de cesantía y sin posibilidad de activar el seguro de la Isapre a la que se encuentra afiliado.

Argumenta que las sanciones son demasiado severas considerando que existe una responsabilidad compartida con la Isapre y que ésta está en conocimiento que la persona cotizante es una estafadora y que probablemente está haciendo lo mismo en otra Isapre.

Acompaña capturas de pantalla de conversaciones sostenidas con la persona afiliada a través de "WhatsApp", en las que consta, entre otros hechos, que:

a) El viernes 18 de agosto de 2023 la/el agente de ventas le solicitó información y antecedentes para poder afiliar a la persona cotizante y ésta le solicitó el plan de salud más económico. La/el agente de ventas le informó que en el sistema de la Isapre se registraba que ya había estado afiliada/o a Banmédica y que mantenía una deuda que había que eliminar, pero la persona cotizante negó haber estado afiliada a esta Isapre. Debido a esta situación de registrar deuda, la/el agente de ventas le señaló a la persona postulante que el proceso de afiliación se retrasaría hasta el lunes, pero que en el intertanto avanzara con la declaración de salud. La persona postulante le solicitó un anticipo a la/el agente de ventas "para pasar el fin de semana", aunque fuesen unos \$10.000, a lo que la/el agente de ventas respondió que "no, mientras no esté lista la venta no hago ningún pago", pero luego que la persona cotizante insistió, señalando que sólo estaba pidiendo un adelanto de \$10.000, la/el agente de ventas accedió, le pidió el número de su cuenta y le envió el comprobante de transferencia por \$10.000.

b) El domingo 20 de agosto de 2023 la persona postulante le solicitó a la/al agente de ventas que el lunes viese temprano lo de su afiliación, porque necesitaba pagar la cuenta del teléfono ya que estaba con el servicio cortado.

c) El lunes 21 de agosto la persona cotizante le pidió a la/al agente de ventas si le podía pagar la cuenta del teléfono, pero la/el agente de ventas le respondió que esperara y que agilizaría el proceso. Cuando la persona cotizante firmó la última documentación, la/el agente de ventas le solicitó que le enviara un correo electrónico autorizando la cotización adicional voluntaria que excedía del 7% y le indicó que procedería a pagarle \$67.710, y la persona afiliada le consultó cuándo le harían el primer descuento de la cotización de salud.

d) El martes 22 de agosto la/el agente de ventas le solicitó nuevamente a la persona cotizante que le enviara el correo electrónico autorizando la cotización adicional porque “ *gana muy poquito* ” y la persona afiliada nuevamente preguntó cuándo le harían el primer descuento de la cotización de salud.

e) Posteriormente, el 13 de septiembre 2023 la/el agente de ventas contactó a la persona afiliada y le señaló que no se iba a anular su contrato de salud porque el proceso de ventas se había efectuado de manera correcta, y le pidió que no siguiera ingresando reclamos.

4. Que, en relación con los descargos y antecedentes aportados por la/el agente de ventas, se hace presente que éstos no desvirtúan los hechos imputados en los cargos, a saber, falta de diligencia en el proceso de suscripción del contrato de salud previsual de J. L. MATAMALA R. y entrega de información errónea a la Isapre respecto de esta persona, en relación a las verdaderas razones para suscribir el contrato de salud y su real capacidad de pago de las cotizaciones de salud pactadas.

5. Que, en efecto, si bien existe una responsabilidad de su jefatura directa y de la Isapre en orden a autorizar la afiliación de una persona que iba a tener que pagar prácticamente el 30% de su remuneración imponible en cotizaciones de salud, el reproche que se hace a la/al agente de ventas va más allá de ese sola circunstancia, puesto que por sobre todo involucra el hecho que era evidente para la/el agente de ventas, por las conversaciones que constan en las capturas de pantalla acompañadas, que la persona afiliada estaba pasando por una muy mala situación económica y que en realidad lo que buscaba con la afiliación era obtener el pago del incentivo económico. En este sentido era previsible o a lo menos altamente probable que la persona afiliada iba a buscar alguna vía para eludir el pago de las cotizaciones de salud pactadas.

6. Que, en relación con lo anterior, la/el agente de ventas no acompañó en sus descargos ningún antecedente que dé cuenta que su jefatura directa o la Isapre estaba en conocimiento de esas conversaciones a través de “WhatsApp” o, en general, de la mala situación económica por la que atravesaba la persona afiliada y de que su único interés para afiliarse era obtener el pago del incentivo económico. Por tanto, no es posible hacer responsable a su jefatura o a la Isapre de estas circunstancias.

7. Que, tampoco la/el agente de ventas acompañó antecedentes que comprueben que la persona cotizante estaba acostumbrada a hacer fraudes. Con todo, se depende con claridad de los medios de prueba aportados, que en este caso la única perjudicada fue la Isapre, puesto que la persona afiliada no fue engañada y en todo momento obró con la sola finalidad de obtener el pago del incentivo.

8. 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, se estima que la sanción que ameritan los hechos acreditados en el procedimiento sancionatorio es una multa de 5 UTM.

9. 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. OLIVER PEDRO RIVEROS SAAVEDRA, RUN N° [REDACTED], una MULTA a beneficio fiscal equivalente a 5 UTM (cinco unidades tributarias mensuales), por falta de diligencia en el proceso de suscripción del contrato de salud previsual de J. L. MATAMALA R. y entrega de información errónea a la Isapre respecto de esta persona, en relación a las verdaderas razones para suscribir el contrato de salud y su real capacidad de pago de las cotizaciones de salud pactadas.

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 partir del décimo día hábil, desde practicada la respectiva notificación.

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-195-2023), 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.

4. Que, por último, se hace presente que en el evento que la/el agente de ventas no interponga recursos en contra de la presente resolución ni efectúe el pago íntegro y oportuno de la multa dentro del plazo instruido, se procederá de inmediato a bajar el Formulario de Pago 107 desde el sitio web de la Tesorería General de la República, para proceder a la sustitución de la multa por la cancelación del registro, de manera que no existirá la posibilidad de acogerse a un convenio de pago ante la Tesorería General de la República para el pago de la multa en cuotas.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud

LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. O. P. RIVEROS S.
- Sra./Sr. Gerente General Isapre BANMÉDICA S.A. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes

A-195-2023