

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 10942

Santiago, **29-07-2024**

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 previsional 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-237-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. MARGARITA ANDREA VIDAL SÁNCHEZ, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-237-2023 (Ord. IF/N° 9.867 de 04 de abril de 2024):

Reclamo Ingreso N° 4051432 de fecha 29 de abril de 2022.

2.1.- El/la Sra./Sra. L. P. GONZÁLEZ M. reclamó en contra de la Isapre CONSALUD S.A., refiriendo, en lo pertinente, que acudió al Fonasa, en donde le informaron que se encontraba bloqueada, por haber suscrito contrato de afiliación la Isapre Consalud. Indica que posteriormente acudió a la Isapre, en donde le informaron que tenía una deuda que debía cancelar y que tampoco podía desafiliarse.

Refiere que el correo electrónico indicado en el FUN no le pertenece, no figura su firma y aparece una renta de sobre el millón de pesos, siendo que ella gana lo mínimo.

Solicita, entre otras cosas, que se ordene a la Isapre que deje sin efecto el contrato de salud, se elimine la deuda y volver a FONASA. Además, solicita se sancione a la persona agente de ventas responsable.

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

- Copia de Formulario Único de Notificación, de fecha 19 de febrero de 2021, en el que consta que la/el Sra./Sr. MARGARITA ANDREA VIDAL SÁNCHEZ fue la agente de ventas responsable del proceso de afiliación del reclamante.

- Certificado de deuda de cotización de fecha 29 de abril de 2022.

2.2.- Por otra parte, revisado el juicio arbitral Rol 4051432-2022, consta a fojas 7 allanamiento de la isapre a las pretensiones de la persona reclamante, refiriendo que el documento ha sido anulado.

Además, a fojas 9 y 10 rola sentencia que acoge el allanamiento.

2.3.- En razón de lo anterior, mediante Ordinario IF/N° 47288, de 24 de noviembre de 2023 fueron solicitados antecedentes a isapre Consalud, la que a través de presentación ingreso N° 17923 acompañó, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de liquidación de sueldo de fecha enero de 2021.

- Informa, que la razón del allanamiento dice relación con que el teléfono y datos de contacto indicados en la documentación de afiliación, no pertenecen a la persona reclamante.

2.4.- Por otra parte, se tuvo a la vista consulta de afiliación en Superintendencia de Pensiones, que consta en autos, donde se observa que la persona reclamante pertenece a AFP Planvital desde el año 2017.

2.5.- Por último, consultada la página web www.recoletatransparente.cl se observa Resolución N°202 de 2018, que autoriza la instalación y funcionamiento del local comercial del contribuyente RUT 76.631.984-K (empleador de la reclamante en FUN singularizado en numerando 2.1.-), en la dirección de Recoleta "Ernesto Pinto Lagarrigue N°334". En este sentido, se observa que se trata de la supuesta dirección indicada en el FUN respecto de la Cotizante, quien desconoce dicha residencia.

2.6.- 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; 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.

- 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.

- Ingresar a consideración de la Isapre, contrato de salud respaldado en una dirección de correo electrónica errónea y/o falsa, respecto de la persona reclamante, impidiendo la correcta autenticación de la identidad de la persona afiliada, en contravención a 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.

- 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.

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 05 de abril de 2024.

4. Que, mediante presentaciones de fecha 18 de abril de 2024, la agente de ventas presentó sus descargos, señalando, en lo pertinente, que ha sido agente de ventas por más de 10 años, indicando su profesionalismo y desempeño.

Refiere que la supuesta infracción se encuentra enmarcada en la pandemia de Covid-19, indicando que se modificó la forma de contratación de los planes de salud, adoptando procedimientos telemáticos, con todas las medidas de seguridad para el resguardo e identificación de los contratantes, mencionando que el proceso de contratación solo lo pudo realizar la afiliada, sin intervención de la agente de ventas.

Indica que el reclamo interpuesto es de fecha 29 de abril de 2022, esto es 1 año después de la afiliación a Isapre Consalud y luego de enterar cotizaciones a la Isapre en los periodos de abril y mayo de 2021 según consta de los antecedentes acompañados en la formulación de cargos. Refiere que ello es importante para efectos de establecer que la afiliada tenía pleno conocimiento de su contratación y de los descuentos previsionales que se le hacían, probablemente posterior a estas cotizaciones quedó desempleada, generándose la deuda respectiva y buscando 1 año después de la contratación un mecanismo para desconocer la

deuda contraída.

Refiere que Consalud solicitó informe del caso, el que realizó oportunamente, e indica que la investigación concluyó que no existían infracciones a los procedimientos, y no se le sancionó de manera alguna indicando que Consalud se allanó sin atribuir algún tipo de responsabilidad a la agente de ventas, sólo limitándose a señalar que el teléfono y datos de contacto no correspondían a la señora González, situación que como se explicará en el desarrollo de este escrito, son responsabilidad de la contratante.

Por otro lado, plantea que la jurisprudencia ha aplicado el plazo de prescripción de las acciones administrativas es de seis meses, como las acciones penales, indicando que en este caso las acciones sancionatorias se encuentran prescritas.

Refiere que el primer cargo formulado sólo se limita a señalar una falta de diligencia y menciona un número importante de Títulos que regulan el procedimiento relativo a la suscripción del contrato de salud, lo que dificulta expresar una defensa sin conocer una infracción específica.

Señala que la falta de diligencia debe ser probada por quien la reclama, y en este caso se basa en la declaración de la afiliada que desconocería la contratación de un plan de salud, indicando que este fue suscrito íntegramente mediante medios electrónicos que requieren de la validación de la identidad de la persona contratante. Menciona que la agente de ventas no puede intervenir en el proceso, debiendo acogerse a la información que le entrega la afiliada, no estando dentro de las facultades de la agente cuestionar o verificar la información que le hace llegar el cliente.

Indica que la situación en comento a todas luces da la impresión de referirse más bien a un desistimiento tardío de la afiliada, probablemente por resultar desempleada, producto de la deuda que originó la suscripción del contrato de salud.

En relación al segundo y tercer cargo, indica que los tratará de manera conjunta, quedando de manifiesto el error en la formulación de estos con la sola lectura de la norma infringida, refiriendo que se trata de infracciones gravísimas, siendo que no tienen ninguna relación con la actuación cuestionada, cuestión grave si se considera que la sanción para estos casos podría llegar a la cancelación del registro, lo que sería catastrófico, desproporcionado y fuera de todo lugar.

Refiere error en la referencia a la letra h) del Compendio. Sin perjuicio de ello, indica reitera que hubo un *"cambio en el mecanismo del proceso de suscripción de planes de isapre durante la pandemia, el cual pasó de ser de forma física a forma remota debido a la contingencia, el cual se encuentra regulado en la ley y en la normativa que emana de la propia Superintendencia de Salud."* Indica que en este caso se trató de una afiliación por medios electrónicos de acuerdo a la información aportada por la propia afiliada y de acuerdo al proceso de contratación debidamente informado por ella.

Indica que el proceso comenzó cuando el empleador de la reclamante la contactó por el interés de sus trabajadores en cotizar planes de isapre. Indica que anteriormente había cerrado planes de isapre con otros trabajadores, el dueño de la empresa y la jefa de remuneraciones, quien se quedó con su contacto para solicitarla como asesora formal de la empresa.

Refiere que tomó contacto telefónico con la persona reclamante, e indica que mostró conformidad con uno de los planes ofrecidos, describiendo el proceso.

Respecto del correo electrónico y número telefónico indica que la clienta los entregó y que se debe tener presente que *"la obligación legal de la agente de venta no es verificar el correo electrónico ni los datos de contacto que se le entregan, la labor de la agente es orientar y entregar toda la información necesaria al cliente sobre el proceso de suscripción y de las condiciones del plan que está adquiriendo, no es factible que la agente de venta deba realizar una verificación de antecedentes de sus clientes, corroborar que su domicilio es el correcto o si sus datos de contacto efectivamente son personales o de terceros, estas son obligaciones que escapan de la competencia de un agente de ventas, en definitiva, quien voluntariamente entrega los datos es el afiliado, conociendo de las consecuencias que podría traer completar la información con datos que no correspondan. Es probable que, por tratarse de una ciudadana extranjera, entregó los datos laborales y un correo de la empresa que la apoyaba en estos trámites previsionales. Con estos antecedentes la señora L. González continuó directamente con el proceso de afiliación"*. En este sentido, cita el número 2 del Título 11 del Capítulo 1 del Compendio en comento.

Refiere que, en consecuencia, se puede concluir que es el afiliado el responsable de aportar una dirección de correo electrónico válido y que el proceso comienza con el envío de la información al correo electrónico, donde el afiliado es quien debe realizar las gestiones directamente y de forma personal, debiendo cerciorarse de revisar la información. Indica que, como se aprecia, el agente de ventas no tiene obligación alguna de verificar la información de contacto del contratante.

En este sentido, indica que el único rol del agente de ventas acompañar en el proceso, orientar, pero no puede intervenir de ninguna manera, es un proceso personal que realiza cada afiliado con las medidas de seguridad que ha determinado la Isapre y la Superintendencia de Salud. Indica que no es posible que la afiliada no haya prestado su debido consentimiento cuando el proceso lo debe realizar la propia persona acreditando su identidad y en una serie de pasos que guardan la más alta confidencialidad y seguridad.

Reitera que fue solicitado un informe por parte de Consalud, el que acompañó en su oportunidad, y que su jefatura igualmente emitió su opinión sobre el caso, respaldándola en su actuar, señalando que no fue sancionada.

Indica que su calidad y profesionalismo como agente de ventas es impecable, y que su cartera de clientes es una de las más sustentables de la compañía, por lo que no existe necesidad de verse envuelta en situaciones como la indicada.

Indica que una sanción como la cancelación sería desproporcionada, y terminaría con su única fuente laboral, lo que la dejaría en una situación apremiante.

En relación al último cargo, indica que no se entiende la supuesta infracción, pues esta hipótesis se refiere a la falsificación de firmas, huellas o antecedentes acompañados a la suscripción del contrato lo cual ha quedado completamente descartado de los mismos antecedentes que obran en poder de esta Intendencia. En efecto, se trata de una suscripción online, por lo que es imposible que la agente de ventas pueda falsificar firmas o huellas dactilares ya que el proceso de verificación de identidad y firma es personal, sin intervención alguna del agente.

Además, señala que los antecedentes que se acompañaron a la suscripción fue su última liquidación de sueldo que la propia afiliada hizo llegar, en base a esta liquidación es que se realizó la contratación, el rol de la agente de ventas no es verificar si la liquidación que se le está entregando es real o no, es más, una vez firmado el FUN el empleador lo revisa y lo valida constatando que la información aportada es real y como se indicó anteriormente existen cotizaciones pagadas de acuerdo a la información que consta en el proceso, razón por la cual la contratación fue perfectamente válida y conocida por la afiliada y su empleador.

Indica que en relación a la causal de la letra a) del 1.2 tampoco resulta aplicable puesto que como ha quedado de manifiesto la información que se le entregó a la afiliada fue siempre real y concreta en base a la solicitud que ella misma formuló sobre la necesidad de contratar un plan de salud. Se le orientó en todo momento del proceso y tuvo pleno conocimiento de las condiciones y beneficios asociados a la contratación de un plan de salud, dando estricto cumplimiento a lo establecido en los procedimientos de Consalud y en el Compendio de la Superintendencia de Salud.

La agente de ventas realiza un resumen y conclusiones y, finalmente solicita que:

- 1) Se declare la prescripción de las acciones sancionatorias por cuanto el plazo de prescripción corresponde a 6 meses contados de la ocurrencia del hecho punible.
- 2) Que la formulación de cargos carece de especificidad y fundamentos requeridos legalmente y de acuerdo a los dictámenes de la Contraloría General de la República, debiendo dejarse sin efecto.
- 3) Que, en subsidio, se declare que, en atención a los descargos emitidos por esta parte, no existió infracción alguna al Compendio y a las normas legales que regulan las obligaciones de los agentes de venta en el proceso de suscripción de contratos de salud en el proceso de contratación de la señora L. González.

Acompaña, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de certificado de antigüedad, de Isapre Consalud, de fecha 16 de abril de 2024.
- Copia de "miDesempeño" de años 2021, 2022, 2023.
- Copia de invitación a "Premiación: Desempeño 2023".
- Copia de Manual "Compra Asistida".
- Copia de correo electrónico emitido por S. Altamirano M.
- Copia de Carta de puño y letra firmada por MARGARITA ANDREA VIDAL SÁNCHEZ, donde indica, en lo pertinente que la afiliación se produjo de manera remota, sin poder tener acceso a su información e imagen de "CI". Refiere que la comunicación fue mediante teléfono, ya que por contingencia sanitaria no podría tener contacto presencial. Refiere que a esta empresa llegó presencial en el año 2019, afiliando con contrato manual al dueño, en la dirección de Recoleta, siendo FUN notificado a la jefa de administración, quien la dejó como contacto de asesora formal de la empresa, y enviándole nuevas contrataciones de colaboradores como la persona reclamante.

5. Que, en primer lugar, en relación a los descargos, respecto de la alegación de prescripción realizada por la persona agente de ventas, es importante recordar que de

acuerdo a la interpretación realizada por la Contraloría General de la República, a través del Dictamen N° 24731, de 2019, atendida la falta de una norma que regule el plazo de prescripción de la responsabilidad por infracciones administrativas, procede aplicar el plazo general de prescripción de 5 años establecido en el artículo 2.515 del Código Civil, contados desde el momento que se comete la infracción.

En este sentido, consta que el Formulario Único de Notificación es de fecha 19 de febrero de 2021, por lo que, a la fecha de formulación de cargos (abril de 2024) todavía no había operado la prescripción de la acción.

6. Que, en sus descargos la/el agente de ventas no explica qué exigencias o necesidades le manifestó la persona postulante, qué planes de salud le ofreció la/el agente de ventas a ésta y/o por qué vía la persona postulante le remitió los antecedentes de renta y demás exigidos por la normativa.

7. Que, asimismo, a pesar que en el oficio de cargos se indicó expresamente a la/el agente de ventas que *"se le remiten a usted los antecedentes del caso y se le informa que dispone de un plazo de diez días hábiles (...) para presentar sus descargos (explicaciones, justificaciones o defensas frente a las irregularidades que se le imputan), acompañar documentos que respalden sus descargos y ofrecer otras pruebas oportunas y útiles que contempla la legislación nacional"*, la/el agente de ventas no aportó capturas de pantalla de conversaciones a través de "WhatsApp", copias de correos electrónicos o cualquier otro respaldo, antecedente o evidencia que diese cuenta del contacto, negociaciones e intercambio de antecedentes o documentación entre la/el agente de ventas y la persona postulante.

8. Que, por otro lado, consta allanamiento de la isapre a las pretensiones de la persona reclamante, refiriendo que el documento ha sido anulado ya que teléfono y datos de contacto indicados en la documentación de afiliación, no pertenecen a la reclamante.

9. Que, en FUN y en Liquidación de sueldo, se indica que la persona reclamante pertenece a AFP Modelo, pero revisado el sistema consulta de afiliación en la Superintendencia de Pensiones, consta que pertenece a AFP Plan Vital desde noviembre de 2017.

10. Que, cabe tener presente que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 170 del DFL N° 1, de Salud, de 2005, agente de ventas es la persona natural habilitada por una Isapre para intervenir en cualquiera de las etapas de negociación, suscripción, modificación o terminación de los contratos de salud previsual, y, por ende, es él quien resulta ser responsable de los documentos que somete a consideración de la institución de salud previsual, asunto sobre el que recae este procedimiento

11. Que, en función de lo ya señalado, y atendidas las obligaciones que tenía la persona agente de ventas, en orden a informar de manera clara y precisa a la futura persona afiliada, no sólo los beneficios asociados a los planes de salud ofrecidos por la Isapre, sino los efectos jurídicos derivados de la suscripción de los documentos, esta Autoridad estima que la persona agente de ventas sí incurrió en una falta de diligencia e incumplimiento de sus obligaciones, por lo que de conformidad con el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Procedimientos, se procederá a aplicarle la sanción de Censura.

En este sentido, se observa que los datos registrados en isapre, relativos a la persona reclamante, difieren de los indicados a esta Superintendencia en su reclamo y que la información relativa a la AFP tampoco corresponde, por lo que se hace evidente que existió una falta de cuidado en su deber como ejecutivo de la aseguradora.

12. Que, en consecuencia, se estima procedente censurar a la/el agente de ventas Sr./Sra. MARGARITA ANDREA VIDAL SÁNCHEZ.

13. Que, sin perjuicio de lo anterior, se previene a la/el agente de ventas que en lo sucesivo debe ser más cuidadosa/o en la revisión y verificación de la información ingresada en los FUN de afiliación, en especial consideración de que en su historial como Agente de Ventas en la Superintendencia de Salud constan dos causas (ambas archivadas por prescripción), Rol A-71-2017, iniciada a partir del reclamo de una persona afiliada, y Rol A-11-2016, originada a partir de una denuncia de Isapre Colmena Golden Cross S.A., en la que fueron ingresados a consideración de la isapre documentos con firma falsificada, antecedentes que en dicho momento fueron enviados al Ministerio Público para su investigación.

14. 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. MARGARITA ANDREA VIDAL SÁNCHEZ, RUN N° [REDACTED], la sanción de **Censura**.
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. MARGARITA ANDREA VIDAL SÁNCHEZ.
- L. P. GONZÁLEZ M. (a título informativo).
- ISAPRE CONSALUD (a título informativo).
- Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-237-2023