

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 12398

Santiago, **29-08-2024**

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-83-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. NATHALIE FRANCOISE VIGOUROUX BECERRA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-83-2023 (Ord. IF/N° 22.163, de 8 de agosto de 2024):

2.1.- Con fecha 3 de mayo de 2024 C. A. PALACIOS S. interpuso reclamo ante esta Superintendencia, exponiendo, en resumen, que a pesar que le informó a la/al agente de ventas N. F. VIGOUROUX B. que su estatura era 1,79 m, su peso 110 kg y que padecía HTA tratada con Losartan, fue desvinculado de la Isapre CONSALUD S.A. por haber falseado información en la Declaración de Salud.

2.2.- La persona reclamante adjuntó a su reclamo, entre otros, los siguientes antecedentes:

Capturas de pantalla de las conversaciones que la persona cotizante sostuvo con la/el agente de ventas vía "WhatsApp" durante el proceso de suscripción, que dan cuenta que cuando ésta/éste le consultó por su "peso y estatura", la persona postulante le respondió "1,79", "de alto" y "110 peso".

2.3.- Por su parte la Isapre CONSALUD S.A., con fecha 30 de mayo de 2024, también denunció a la/al agente de ventas N. F. VIGOUROUX B. por haber ingresado antecedentes de C. A. PALACIOS S. que contenían datos que no eran verídicos, situación que trajo como consecuencia la desafiliación de esta persona y su posterior reclamo, lo que ha causado perjuicio tanto a la persona afiliada como a la Isapre. Agrega que se comprobó que la persona afiliada informó a la/al agente de ventas que su peso era de 110 kilos y su estatura de 1,79 metros, pero en la Declaración de Salud figura un peso de 88 kilos y una estatura de 1,81 metros.

2.4.- La Isapre adjuntó a su denuncia, entre otros antecedentes:

a) Copia de FUN de suscripción electrónica del contrato de salud entre C. A. PALACIOS S. e Isapre CONSALUD S.A., de 28 de octubre de 2022, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue N. F. VIGOUROUX B.

b) Copia de Declaración de Salud de la persona cotizante en que se informó que su peso era "88" y su estatura, "1,81".

2.5.- Los antecedentes reseñados precedentemente permitieron concluir que, durante el proceso de suscripción del contrato de salud previsual, la/el agente de ventas fue informada/o por la persona cotizante que su peso y estatura eran 110 kilos y 1,79 metros, respectivamente. Sin embargo, en la Declaración de Salud presentada a la Isapre, se

informó que el peso y estatura de la persona afiliada eran "88" y "1,81", respectivamente.

2.6.- Al respecto cabe precisar que si bien, de conformidad con la normativa, la Declaración de Salud debe ser llenada por la persona cotizante, lo cierto es que pesa sobre la/el agente de ventas la obligación de asesorar y orientar adecuadamente a la persona postulante en relación con dicho llenado, puesto que es la/el agente de ventas quien conoce o debe conocer la normativa vigente que rige la materia y no la persona cotizante, y por ello el inc. 1° del punto "a) Suscripción de la Declaración de Salud" del numeral 2 de la letra A) del Título II del Capítulo I del Compendio de Procedimientos dispone que: *"El potencial afiliado deberá completar la Declaración de Salud con la orientación del agente de ventas"*.

2.7.- 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 previsional de C. A. PALACIOS S., 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 la/del cotizante Sra./Sr. C. A. PALACIOS S., 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 o 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, mediante presentación efectuada con fecha 21 de agosto de 2024, la/el agente de ventas efectuó sus descargos, exponiendo que, con fecha 27 de octubre de 2022 tomó contacto con la persona cotizante, a quien le ofreció un mejor plan de salud y una vez que ésta aceptó, iniciaron el proceso de suscripción electrónica del contrato de salud en Isapre CONSALUD S.A., proceso que la/al agente de ventas describe en detalle.

Señala que cuando la Isapre aprobó la renta de la persona cotizante, la/el agente de venta debió ingresar otros datos personales de la persona cotizante requeridos por el sistema y, entre estos, su peso y estatura.

Asevera que dichos datos fueron ingresados correctamente, de acuerdo a lo informado por la persona cotizante vía "WhatsApp", a saber, 110 kilogramos de peso y 1,79 metros de estatura.

Agrega que luego de ese paso, quedó habilitada la Declaración de Salud en la plataforma de la persona postulante, para que pudiera llenarla.

Sostiene que en ese paso o etapa la persona afiliada puede editar y/o corroborar los datos de peso y estatura ingresados con anterioridad, y luego avanzar a la declaración de su estado de salud.

Afirma que cuando anteriormente la persona afiliada le indicó su peso y estatura, la/el agente de ventas le señaló por vía telefónica que era muy probable que le restringieran cobertura o le rechazaran su ingreso por los riesgos que implicaba su IMC (índice de masa corporal).

Señala que una vez que la persona cotizante termina de llenar su Declaración de Salud, sólo la persona cotizante puede firmarla con una clave numérica de 6 dígitos, que le llega directamente a su teléfono celular vía SMS (servicio de mensajes cortos).

Asevera que en este caso específico fue la persona cotizante quien validó la información de la Declaración de Salud, con las claves que le fueron enviadas directamente por la Isapre.

Asimismo, afirma que la Declaración de Salud fue llenada por la propia persona postulante y en ningún caso por la/el agente de ventas.

Expresa que jamás se expondría a cambiar el peso de ninguna persona postulante, sabiendo cuales podrían ser las consecuencias de esto, y menos se expondría a perder su trabajo y prestigio, después de más de 20 años desempeñándose en este rol, con una intachable conducta anterior.

Por último, hace presente que tiene absoluta claridad que la Declaración de Salud es un documento que debe ser llenado exclusivamente por la persona postulante.

4. Que, cabe desestimar los descargos de la/del agente de ventas, toda vez que en el oficio de cargos no se le ha imputado haber llenado, modificado o alterado la Declaración de

Salud efectuada por la persona afiliada, sino que el reproche que se le hace dice relación con su falta de diligencia en el proceso de suscripción del contrato de salud previsional de la persona cotizante y por haber entregado información errónea a la Isapre respecto de esta persona.

5. Que, en efecto, consta que la persona afiliada había informado previamente a la/al agente de ventas su peso y estatura, de manera que luego que la persona afiliada llenó y firmó la Declaración de Salud y, en todo caso, antes de la conclusión del proceso de suscripción del contrato de salud previsional, la/el agente de ventas tuvo la posibilidad de revisar el contenido de la Declaración de Salud, constatar que la información ingresada no era correcta y haber realizado gestiones con el fin que se subsanara el error o falsedad de que adolecía la información consignada en Declaración de Salud en cuanto al peso y estatura de la persona afiliada.

6. Que, es más, de acuerdo con la versión de los hechos expuesta por el/la agente de ventas en sus descargos, ésta/éste le advirtió por vía telefónica a la persona postulante que, dado su peso y estatura, era muy probable que le restringieran cobertura o le rechazaran su ingreso por los riesgos que implicaba su IMC (índice de masa corporal), por lo que con mayor razón la/el agente de ventas, de manera diligente y oportuna, debió haber revisado cuál había sido el peso y la estatura que la persona afiliada había consignado en la Declaración de Salud.

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

8. 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. NATHALIE FRANCOISE VIGOUROUX BECERRA, RUN N° [REDACTED], una MULTA a beneficio fiscal equivalente a 8 UTM (ocho unidades tributarias mensuales), por falta de diligencia y entrega de información errónea a la Isapre.

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 aquella, 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-83-2023), 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. N. F. VIGOUROUX B.
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre CONSALUD S.A. (a título informativo)
 - Sr./Sr. J. C. A. PALACIOS S. (a título informativo)
 - Subdepto. de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- A-83-2024