

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 13617

Santiago, 27-09-2024

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-214-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. RAUL ALEJANDRO SILVA PIZARRO, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-214-2023 (Ord. IF/N° 21.596, de 2 agosto de 2024):

Reclamo Ingreso N° 4047461 de fecha del 14 de julio de 2021.

2.1.- El/la Sra./Sra. F. R. ROJAS I. reclamó ante esta Superintendencia, en contra de la Isapre BANMÉDICA S.A.

Acompaña a su presentación documento en que indica haber sido contactado por agente de ventas de isapre, para ofrecer un cambio de plan por WhatsApp. Señala que se le ofrecieron 3 Planes de Salud, acompañando impresión de pantalla de conversaciones vía WhatsApp con la conversación.

Refiere, a partir de las imágenes acompañadas, haber confirmación del ejecutivo para el plan Salud Superior Lite Ultra 1B/209 por 8 UF para cuatro integrantes.

Indica que le solicitó los documentos respectivos que fueron enviados a su correo, el día 13 de abril de 2021. Indica que ese mismo día le llegó un correo para desafiliarse de su anterior isapre (Consalud).

Menciona que luego de ese correo, donde accedió y realizó los pasos solicitados de desafiliación, no le contactaron más, tampoco enviándole FUN ni ningún otro documento posterior al correo de desafiliación.

Indica que el 4 de junio de 2021, fecha en que comenzaba la afiliación en Banmedica con el nuevo plan, ingresa a la página web de Banmedica para revisar y se dio cuenta de lo siguiente:

- El correo electrónico registrado no es el suyo, y solicita a operadora de callcenter actualizar.
- El teléfono registrado no es el suyo, se solicita a operadora de callcenter actualizar.
- Cuando recién pudo enrolarse en la web se dio cuenta que el plan que tenía asignado no es el que se acordó con ejecutivo. Indica que en página web le aparece lo siguiente: Salud Superior Lite Ultra A1/204 \$ 238.507 / 8,015 UF.

Refiere que al darse cuenta de la situación se contactó con el ejecutivo para indicarle que el plan no es el conversado, pero él le contestó con constantes evasivas.

Indica, en síntesis, que reclamó en Isapre pero no recibió solución. Señala que renunció a un buen Plan en su isapre anterior, por algo que le acomodaba según coberturas y valor a pagar que le pareció conveniente.

2.2.- Revisado el juicio arbitral al que dio origen el reclamo de la persona afiliada, se observa, entre otros antecedentes, los siguientes:

- A fojas 47 y siguientes, rola sentencia arbitral que acogió la demanda interpuesta, y cuyos considerandos 4, 5, 6, 7 y 8 indican lo siguiente:

"4.- Que, de conformidad a los antecedentes que constan en el expediente, el reclamante se encuentra adscrito al plan de salud Superior Lite Ultra A1/204.

5.- Que, por otra parte, en las conversaciones de whatsapp acompañadas por el reclamante a fojas 3 y 4, y no objetadas por la parte reclamante, se advierte que el agente de ventas le ofrece al reclamante el plan Superior Lite Ultra 1B/209, por un valor de UF 8 mensuales, el cual es aceptado por el cotizante.

6.- Que, dicho antecedente resulta ser suficiente a juicio de este Tribunal, para estimar que la voluntad del reclamante era adherirse al plan de salud Superior Lite Ultra 1B/209, bajo las condiciones señaladas, lo cual constituyó una aceptación de la oferta por parte del agente de ventas.

7.- Que, las tratativas previas a la suscripción formal del contrato de salud tienen especial relevancia en los contratos suscritos por medios electrónicos, por lo que resulta válido analizarlas para estimar la voluntad real de los contratantes, tal como ocurrió en el caso.

8.- Que, de esta forma, la Isapre demandada deberá respetar lo ofrecido, y por tanto deberá estimar que el contrato de salud celebrado, lo fue respecto del plan Superior Lite Ultra 1B/209, por un valor de UF 8 mensuales, para todos los efectos legales, debiendo proceder a efectuar las liquidaciones que resulten pertinentes ."

- A fojas 49 rola recurso de reposición, interpuesto por Isapre Banmédica, en contra de sentencia arbitral.

- A fojas 53 constan observaciones del reclamante a la presentación de isapre Banmédica, que acompaña, en lo pertinente, imagen de pantalla de conversación vía WhatsApp que prueba que cotizó por 4 beneficiarios (y no por tres como se indica en el recurso). Además, indica que jamás existió una conversación telefónica con la persona agente de ventas.

Acompaña imagen de pantalla en que consta solicitudes a agente de ventas para corrección del plan.

2.3.- Por otro lado, mediante Ordinario IF/N° 12185, de 26 de abril de 2024 fueron solicitados antecedentes a isapre BANMÉDICA, la que, a través de presentación, de 7 de mayo de 2024 acompañó, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de Formulario Único de Notificación, de fecha 13 de abril de 2021, junto con la demás documentación contractual, donde consta que el/la Sr./Sra. Raul Alejandro Silva Pizarro fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación del reclamante.

- Copia de Bitácora de afiliación electrónica.

- Copia de correos electrónicos de afiliación a isapre, de fecha 13 y 14 de abril de 2021.

- Copia de Liquidación de Remuneraciones de fecha marzo de 2021.

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; 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.

- 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.

- 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.

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 5 de agosto de 2024, sin embargo, no presentó descargos dentro del plazo legal de 10 días hábiles, previsto por el artículo 127 del DFL N° 1, de 2005, de Salud.

4. 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.

5. Que, el/la agente de ventas no efectuó descargos ni aportó antecedentes tendientes a desvirtuar el mérito de los medios de prueba que comprueban los fundamentos de hecho de los cargos formulados.

6. Que, por otro lado, se observa que los datos de la persona registrados en el reclamo ante esta Superintendencia como correo electrónico y el número de teléfono, y aquellos indicados en el FUN Tipo 1, difieren.

7. Que, además, y con el mérito de los antecedentes allegados al procedimiento sancionatorio, y considerando además aquellos que constan en el expediente del juicio arbitral, en especial consideración de las imágenes de conversación vía WhatsApp acompañadas por la persona cotizante, esta Autoridad estima que es posible presumir fundadamente que efectivamente la persona reclamante no tuvo intención de contratar el Plan de Isapre Salud Superior Lite Ultra A1/204, y que existió, a lo menos, una falta de diligencia por parte de la agente de ventas en el proceso de suscripción del contrato, junto con la entrega de información errónea a la isapre.

8. Que las referidas situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio, configuran incumplimientos graves por parte de la/del agente de ventas.

9. 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 y numeral 1.3 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 es una multa de 3 UTM.

10. 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. RAUL ALEJANDRO SILVA PIZARRO, RUN N° [REDACTED], una MULTA a beneficio fiscal equivalente a 3 UTM (tres 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 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.

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-214-2023), 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/MFSB

Distribución:

- Sra./Sr. RAUL ALEJANDRO SILVA PIZARRO.
- F. R. ROJAS I. (a título informativo).
- ISAPRE BANMÉDICA (a título informativo).
- Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-214-2023