

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 14374

Santiago, **08-10-2024**

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-94-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. MÓNICA ELLEN MORENO HECHT, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-94-2023 (Ord. IF/N° 24.723, de 4 de septiembre de 2024):

Reclamo Ingreso N° 4057411 de fecha 13 de septiembre de 2021.

2.1.- El/la Sra./Sra. C. F. LARRAGUIBEL A. reclamó ante esta Superintendencia, en contra de la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., refiriendo, en lo pertinente, que fue afiliado a dicha aseguradora sin su consentimiento, motivo por el que tiene una deuda, además, de acuerdo al documento de detalle de deuda de cotizaciones, los datos registrados en la carta no corresponden a su persona, señalando que tanto la dirección como el número de celular son falsos.

Solicita se deje sin efecto el contrato de afiliación que fue tramitado de manera fraudulenta.

Acompaña, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de carta, de fecha 13 de septiembre de 2021, dirigida a la superintendencia de salud, donde el reclamante que indica que recibió un correo electrónico de una empresa de cobranza, en que se le notifica de una deuda con isapre Nuevamasvida.

Señala, en síntesis, que nunca ha firmado documento alguno, y que es una afiliación sin consentimiento. Refiere que *"en esa oportunidad solo entregué mi correo electrónico para que me llegase información, nada más (...)"*.

Refiere que esto le ha sido perjudicial, ya que es estudiante y se encuentra cesante desde el año 2020.

Solicita la desafiliación, y dejar sin efecto la deuda.

- Copia de correo electrónico de fecha 26 de agosto de 2021, cuyo asunto indica *"Detalle de deuda 188685994 "Campaña 0% intereses y recargos, Mes Agosto 2021"* en cuyo contenido se indica que la persona cotizante registra deuda. Firma R. M., ejecutiva de cobranza, ASENCOB.

- Copia de documento "DETALLE DEUDA COTIZACIONES DE SALUD" de fecha 13 de agosto de 2021.

- Copia de documento "FINIQUITO TRABAJADOR", CONSTRUCTORA L. SA, de fecha 5 de marzo de 2020.

- Copia de documento "CERTIFICADO COTIZACIONES" de AFP Modelo, de fecha 26 de agosto de 2021, con la información correspondiente al periodo comprendido entre 5/1981 y 8/2021.

- Copia de carta manuscrita, dirigida a Isapre Nueva Masvida, con fecha de timbre de 27 de agosto de 2021.

2.2.- Por otra parte, revisado el juicio arbitral, consta, entre otros antecedentes, los siguientes:

- A fojas 15 rola contestación de la demanda arbitral, que adjunta, entre otros antecedentes:

- Copia de Formulario Único de Notificación, de fecha 25 de febrero de 2020, junto con la demás documentación contractual, donde consta que de la/el Sra./Sr. MÓNICA ELLEN MORENO HECHT fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación del reclamante.
- Copia de Declaración de Salud, de fecha 25 de febrero de 2020.
- Copia de Liquidación de Remuneraciones de fecha febrero de 2020.
- Copia de Certificado de Cotizaciones de Fonasa de fecha 25 de febrero de 2020.

- A fojas 38 consta presentación de la persona reclamante, en que adjunta copia de carta de fecha 10 de septiembre de 2021, de isapre Nueva Masvida, que indica, entre otras cosas, que *"De la revisión efectuada por la Isapre y dado los antecedentes aportados por usted, se accede a su solicitud, procediendo a la anulación del Contrato de Salud, con lo que se entiende que usted nunca ha sido afiliado de esta Isapre y, por ende, no existe una deuda de cotizaciones que deba pagar. Se solicita traspaso de cotización de los meses marzo y abril 2020 ."*

- A fojas 42 rola sentencia arbitral que, atendido a la petición de la parte demandante, y los antecedentes indicados en el punto anterior, decreta el archivo de los antecedentes.

2.3.- Mediante Ordinario de 21 de marzo de 2024, fueron solicitados antecedentes a isapre NUEVA MASVIDA, la que a través de presentación de 27 de marzo de 2024, la isapre indicó que la razón para el allanamiento a las pretensiones del Sr. C. Larraguibel A. obedece a la inconsistencia de las de las firmas detectada, no pudiendo acceder a mayores antecedentes, dado que el agente de ventas que efectuó las gestiones para la contratación, no se encontraba vigente.

2.4.- Por otro lado, buscada en la aplicación "Google Maps" se constata que la dirección registrada en el FUN, cuya comuna indica Arica, no existe ni existía a la fecha de suscripción del contrato de salud.

2.5.- 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.

- Someter a consideración de la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas y/o huellas dactilares falsas, respecto de la/del cotizante Sra./Sr. CARLOS FABIÁN LARRAGUIBEL ASTUDILLO, conforme a lo establecido en las letras a) y h) 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.

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 septiembre 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, los datos de la persona cotizante indicados en el FUN relativos al teléfono y dirección, no se corresponden con los indicados en el reclamo ante esta Institución.

6. Que, buscada en la aplicación "Google Maps" se constata que la dirección Valdivia N° 1705, Arica, no existe ni existía a la fecha de suscripción del contrato de salud.

7. Que, por otro lado, revisados los antecedentes que constan en el expediente, se observa que la isapre se allanó a las pretensiones de la persona demandante en razón de la inconsistencia de las de las firmas detectada.

En este sentido, y de la mera observación del documento "Finiquito de trabajador" con firma ante Notario Público Rodrigo Fernández Lazcano Arriagada (acompañado por la persona reclamante), y los documentos contractuales que la persona alega fueron suscritas sin su consentimiento, se observan diferencias evidentes respecto de las firmas suscritas a nombre del afiliado.

8. 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 indebidamente afiliada.

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 las letras a) y b) 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.

10. 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. MÓNICA ELLEN MORENO HECHT, RUN N° [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por falta de diligencia y delegar en terceros la ejecución del proceso de negociación de un contrato de salud previsual.

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.

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-94-2023), 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 encuentra habilitado el correo electrónico oficinadepartes@superdesalud.gob.cl, para efectos de la entrega o envío de documentación.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

LLB/MFSB

Distribución:

- Sra./Sr. MÓNICA ELLEN MORENO HECHT
 - C. F. LARRAGUIBEL A. (a título informativo)
 - ISAPRE NUEVA MASVIDA (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- A-94-2023