

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 16050**

Santiago, 14-11-2024

**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-238-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. LORENA ANGELICA YAÑEZ FUICA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

**CASO A-238-2023 (Ord. IF/N° 22719, de 14 de agosto de 2024):**

Reclamo Ingreso N° 4083306 de fecha 16 de noviembre de 2023.

2.1.- El/la Sra./Sra. J. A. SOZA B. reclamó ante esta Superintendencia, en contra de la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., refiriendo, en lo pertinente lo siguiente: *"Cobertura por esguince me cubre solo 25% y el vendedor jamás me informo y este firmo el contrato sin mi consentimiento debido a engaño ya que le tuve que reenviar un correo que me llegó y el realizó todo el proceso de contratación "*.

2.2.- En razón de lo anterior, mediante Oficio Ordinario IF/N° 10104, de 08 de abril de 2024 fueron solicitados antecedentes a isapre NUEVA MASVIDA, la que a través de presentación ingreso N° 5116, de 11 de abril de 2024 acompañó, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de la Bitácora del proceso de afiliación y correos electrónicos remitidos a la persona cotizante para dar inicio al proceso de venta.
- Copia de Formulario Único de Notificación Tipo 1, de fecha 14 de noviembre de 2023, en el que consta que la Sra. LORENA ANGELICA YAÑEZ FUICA fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación de la persona reclamante, junto con copia de los demás documentos contractuales de afiliación suscritos a nombre de la persona reclamante.
- Copia de Declaración de Salud con timbres de firma de fecha 13 de noviembre de 2023 en letra "D. DECLARACIÓN" y de fecha 14 de noviembre de 2023 "G. SUSCRIPCIÓN DE LA DECLARACIÓN DE SALUD".

2.3.- Por otro lado, mediante Ordinario IF/N° 10105, de 08 de abril de 2024 fueron solicitados antecedentes a la persona reclamante, quien que a través de presentación ingreso N° 5136, de 11 de abril de 2024 acompañó, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de imágenes de pantalla de conversación vía WhatsApp con la persona agente de ventas en que se observa lo siguiente:

Cotizante: *"Envíame que tengo que agregar en el correo. Para dejar anulado el contrato "* (SIC).

Agente de ventas: "ya " "dame un segundo " (SIC).

Cotizante: "Ok " (SIC).

Agente de Ventas acompaña imagen cuyo contenido indica: "Estimados Señores Nueva masvida!

*Informo a ustedes, me Retracto de mi contrato, solicito anularlo, cuando me llegaron los documentos, firmé, no me percaté, de la Restriccion y esta no me favorece, me voy a Fonasa.*

*Entiendo estoy dentro del plazo legal de hacerlo, en caso de no aceptar mi petición lo solicitaré directamente en Superintendencia de salud.*

ATTE. J. A. SOZA B. (...) " (SIC).

Además, se observa otra conversación en que se indica lo siguiente:

Cotizante: "Porque no me dijo que tenía una restricción de cobertura " (SIC).

Agente de ventas: se observa una llamada a las 16.08; luego a las 16.28 y 16.29 se observa "Se eliminó este mensaje ."

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.

- 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.

- 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 14 de agosto de 2024.

4. Que, la persona agente de ventas presentó sus descargos, mediante presentación de fecha 19 de agosto de 2024, refiriendo, en lo pertinente que contactó al cotizante, asesorándolo en su elección, comenzaron el proceso de suscripción telefónicamente.

Refiere que prueba de su asesoría se observa en el mensaje de WhatsApp que indica "llegó el correo" y le envía por WhatsApp foto de su avance con la autenticación que decía " **INFORMACION DEL USUARIO NO VIGENTE COMO BENEFICIARIO** y yo le digo, **LO CAMBIAS Y LE PONES NO TIENES**, para que el pudiera avanzar con su proceso, yo le pregunto, **PUDISTE?** y el me responde que si, cliente autonomo, el suscribe su contrato y el firma sin darse cuenta de su restricción " (SIC).

Señala que lamentablemente por cambio de teléfono no tiene todas las fotos, pero sí tiene cuando solicitó correo de Recursos Humanos para informar el cambio, enviándole el cotizante el contacto de la persona encargada, junto con dos audios indicando que si no le va bien con esa persona tiene otro contacto, y que es difícil que responda WhatsApp y que mejor la llame, lo que demuestra que fue él quien realizó todo el proceso de suscripción.

Refiere que luego, el cliente le reclama por la restricción, y ella lo llamó para explicarle, e indicarle que un podía haber anticipado la restricción ya que fue él quien realizó la suscripción. Indica que él solicita anular el contrato, y ella accedió de inmediato, solicitando a su jefatura, pero se le respondió que la anulación no depende de ellos sino que lo procesa el área de contratos. Luego, la agente de ventas detalla el proceso de consultas, indicando que la jefatura del supervisor indicó que no existe retracto de contrato correctamente celebrado, por lo que no es factible acceder a lo solicitado.

Menciona que llamó a su jefatura, ya que era la primera vez que le pasaba, y se le indicó que es una restricción solo en el supuesto imaginario, si llegase a tener una lesión derivada de la restricción, indicando también que es una información solo para ella y no el cliente, por eso, al explicarle al afiliado exactamente lo que su jefatura le explicó, eliminó los mensajes.

Indica que le explicó al cliente el protocolo para solicitar la anulación, y que debe referir exactamente como fueron los hechos, señalando que *"le envió un mensaje por whatsapp, indicando, lo que debe poner, que solicita la anulación del contrato ya que como firmó rápido, no alcanzó a darse cuenta de la restricción y esta no le favorece y que prefiere irse a Fonasa, ese correo , ya lo reenvió inmediatamente a la Jefatura. Atendiendo inmediatamente el requerimiento del cliente "* (SIC).

Menciona que su interés es y será velar por las necesidades y beneficios de sus clientes, y que es la única vez que le ha sucedido esto refiriendo ser una ejecutiva destacada y premiada a nivel nacional por su prolijidad y profesionalismo.

Acompaña, entre otros antecedentes:

- Copia de imágenes de conversaciones vía WhatsApp con el número de la persona cotizante.
- Copia de imagen de conversación vía WhatsApp en que se indica a "Don Fernando", a quien se observa, se le envió un correo, y respuesta que indica que: *"la anulación no depende de nosotros. Lo procesa el área de contratos."* (SIC), y la respuesta de: *"Sí, pero según entiendo el cliente esta en su derecho de retractarse y esta dentro del plazo "* (SIC).
- Copia de imagen de conversación vía WhatsApp que indica *"No existe retracto de un contrato correctamente celebrado, en este caso no se ve ninguna irregularidad en el proceso de venta, cotizante acepto las restricciones, por lo que no es factible acceder a lo solicitado. Jsh "* (SIC).
- Copia de correos electrónicos, con datos ilegibles, donde se aprecia que indica *"Don Fernando: Junto con saludar solicito anular contrato por petición de cliente "*
- Copia de carta manuscrita del mismo tenor literal de los descargos.

5. Que con el mérito de los antecedentes allegados al expediente, esta Autoridad concluye que, en cuanto al primer cargo formulado, los descargos evacuados por la persona Agente de Ventas no tienen el suficiente mérito para desvirtuar los reclamos de los afiliados.

6. Que, en este sentido, se observa que la bitácora acompañada por la Isapre refleja un corto tiempo entre el inicio del proceso y la firma de la Declaración de Salud, y posterior documentación contractual, lo que atendidas las obligaciones que tenía la persona agente de ventas, en orden a informar de manera clara y precisa a la futura persona afiliada los beneficios y restricciones asociados al plan de salud ofrecido por la Isapre, 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 Cesura.

7. 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. Lorena Angelica Yañez Fuica, 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. LORENA ANGELICA YAÑEZ FUICA
  - J. A. SOZA B. (a título informativo)
  - ISAPRE NUEVA MASVIDA (a título informativo)
  - Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas
  - Oficina de Partes
- A-238-2023