

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 215

Santiago, 14-01-2025

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, 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 se encuentra 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 enseguida se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-255-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. PAULINA CECILIA PERALTA PERALTA, en el que se le formuló los cargos que a continuación se indican:

CASO A-255-2024 (Ord. IF/N° 39.654, de 4 de diciembre de 2024):

2.1.- Con fecha 4 de octubre de 2024, el/la Sr./Sra. M. V. MUÑOZ V., representada por el/la Sr./Sra. F. E. Rivera G., presenta reclamo ante esta Superintendencia, alegando, en resumen, haber sido mal asesorada por parte de la agente de ventas encargada de afiliarla a Isapre Banmedica. Señala, que durante el proceso de suscripción del contrato de salud, la ejecutiva Paulina Peralta no le explicó adecuadamente las consecuencias de no declarar preexistencias médicas, debido a lo cual, firmó la declaración de salud respondiendo NO a ciertas condiciones preexistentes, situación que derivó en exclusión de cobertura de la cirugía de su hijo. Señala, que su principal reclamo dice relación con que la ejecutiva abusando de su conocimiento y posición, la indujo a suscribir un contrato bajo términos que desconocía por completo, agregando, que, si hubiera recibido una correcta asesoría, jamás habría aceptado las condiciones bajo las cuales fue afiliada a la Isapre.

2.2.- La/el reclamante acompaña a su presentación, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Presentación complementaria de su reclamo, en la que detalla que en febrero de 2023 fue contactada por la ejecutiva de Isapre Banmedica, Srta. Paulina Peralta Peralta, quien le brindó asesoría de manera remota, específicamente vía mensajes de whatsapp. Señala, que, en dichos mensajes, la ejecutiva le iba explicando todos los pasos que debía realizar y que aspectos debía declarar y cuáles no. Agrega, que durante sus conversaciones, la ejecutiva le envió un mensaje de audio preguntándole si tenía alguna patología que declarar, a lo que le respondió que sí, informándole, por una parte, que su hijo tenía antecedentes de una hernia en la columna y cálculos renales, y que ella, por otra parte, padecía de artrosis, y al igual que su hijo, de miopía. Señala que le preguntó a la ejecutiva si debía declarar dicha información, a lo que esta, mediante otro mensaje de audio, le habría recomendado expresamente que no lo declarara, ya que, de incluir dichas patologías en su declaración, le solicitarían documentos y exámenes adicionales.

b) Copia de la Declaración de Salud de la reclamante, en la que no existe ninguna patología o condición de salud preexistente declarada.

c) Copia del FUN de afiliación a la Isapre, de fecha 16 de enero de 2023, en el que consta que la reclamante incorporó como beneficiario de su Plan de Salud a su hijo R. A.

González M. y en el que consta, además, que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. PAULINA CECILIA PERALTA PERALTA.

d) Carta de Isapre Banmedica a través de la cual le notifica a la reclamante, la exclusión de cobertura de la cirugía de su beneficiario por preexistencia de este no declarada al momento de la suscripción del contrato de salud.

e) Capturas de pantalla de conversaciones sostenidas con la agente de ventas vía "WhatsApp", que dan cuenta que la reclamante le informa a la ejecutiva, que tanto ella, como su hijo padecen de miopía, y que, además, este último tiene una hernia en la columna. Adicionalmente, se aprecia que, en dichas conversaciones, la cotizante le informa a la ejecutiva que tiene artrosis y que su hijo tuvo cálculos al riñón.

f) Estado de cuenta pendiente con Clínica Dávila, por la suma de \$5.623.526.

g) Boletas correspondientes a pago de prestaciones a la Clínica Dávila, por un monto total de \$5.623.526.

h) Poder simple conferido al abogado Sr. Felipe Rivera González, para ser representada en el juicio arbitral al que se dio inicio producto del señalado reclamo.

2.3.- Por su parte, y de acuerdo a requerimiento efectuado por esta Superintendencia, el apoderado de la reclamante remitió audios, y transcripción de estos, enviados por la agente de ventas a la cotizante durante el proceso de afiliación, en los que se escucha que al ser consultada por esta, sobre si debía declarar la artrosis y el cálculo al riñón de su hijo, aquella le contesta: *"Mira yo te recomiendo que NO, que pongas que no, luego vamos viendo si nos piden algo"* (audio de fecha 14 de enero de 2023, a las 18:32 hrs).

2.4.- Los antecedentes reseñados precedentemente permitían concluir la existencia de una situación irregular que daba cuenta de falta de diligencia y/o incumplimiento de sus obligaciones, por parte de la agente de ventas, en cuanto a que durante el proceso de suscripción del contrato de salud previsual, esta última estaba en conocimiento que tanto la cotizante, como su beneficiario padecían de determinadas patologías, sin perjuicio de lo cual, dichas condiciones de salud no fueron informadas en la Declaración de Salud sometida a consideración de la Isapre.

2.5.- 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 previsual de M. V. MUÑOZ V., 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. M. V. MUÑOZ V., 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, de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, la/el agente de ventas fue notificada/o de los cargos formulados, mediante comunicaciones enviadas vía correo electrónico, los días 4 y 5 de diciembre 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, por consiguiente, el/la agente de ventas no efectuó descargos ni aportó antecedentes tendientes a controvertir o desvirtuar el mérito de los medios de prueba que permitieron tener por comprobados los fundamentos de hecho de los cargos formulados en su contra, y que en lo fundamental, dicen relación con que durante el proceso de suscripción del contrato de salud de la cotizante, la ejecutiva estaba en conocimiento de las condiciones de salud que afectaban a la persona afiliada y su beneficiario, pese a lo cual, y por recomendación de aquella estos últimos datos no se informaron en la Declaración de Salud sometida a consideración de la Isapre, lo que a juicio de esta Intendencia sería constitutivo de falta de diligencia y de entrega de información errónea a la Isapre, por parte de la agente de ventas responsable de la afiliación.

5. Que 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 es que 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 ".

6. 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 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 amerita la situación acreditada en el procedimiento sancionatorio es una multa de 10 UTM.

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. PAULINA CECILIA PERALTA PERALTA, RUN N° [REDACTED], una MULTA a beneficio fiscal equivalente a 10 UTM (diez 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 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-255-2024), 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 a bajar de inmediato 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/HPA

Distribución:

- Sra./Sr. PAULINA CECILIA PERALTA PERALTA
- Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre BANMEDICA S.A. (a título informativo).
- Sra./Sr. Apoderado de M. V. MUÑOZ V. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes

A-255-2024