

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 1992

Santiago, **28-02-2025**

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 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, por medio de la denuncia y/o reclamo que a continuación se detalla, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-142-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. CRISTIAN MARCELO CID PARDO, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-142-2023 (Ord. IF/N° 26.128 de 23 de septiembre de 2024):

Reclamo Ingreso N° 4012998 de fecha 24 de febrero de 2023.

2.1.- El/la Sra./Sra. S. B. MEZA R., reclamó ante esta Superintendencia, en contra de la Isapre CONSALUD S.A. indicando, en lo pertinente, que fue afiliada de manera fraudulenta a dicha isapre.

Indica, en lo atinente, que antiguamente era carga de su marido en isapre Cruz Blanca, con quien actualmente se encuentran separados de hecho, agregando, que, en el año 2021, al requerir una cirugía se enteró de la afiliación, refiriendo no conocer al ejecutivo que realizó el cambio. Señala que al revisar los antecedentes de afiliación observa que no hay firmas, y que se encuentra asociado a un correo electrónico y número de teléfono que no le corresponden. Señala que solicitó cambio de correo electrónico para acceder a la plataforma virtual y ver detalles de la afiliación.

Además, indica que los primeros pagos de cotizaciones no fueron realizados por ella, y durante todo ese tiempo ella creía ser carga del contrato de salud de su cónyuge (Sr. J. Villa E.). Señala que al llegarle cobros pagó una cuota para evitar conflictos.

Solicita, en lo pertinente, se dejen sin efectos los cobros realizados, y se aclare cómo llegó a realizarse este contrato.

Acompaña a su presentación, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de carta dirigida por la reclamante a isapre Consalud, que, en lo atinente, solicita desahuciar el contrato de salud, indicando los mismos motivos ya descritos en el reclamo de la cotizante ante esta Superintendencia.

- Copia de carta de isapre Consalud, dirigida a la persona reclamante, de fecha 8 de febrero de 2023, en que la isapre rechaza la solicitud de anulación del contrato.

2.2.- Revisado el expediente del juicio arbitral al que dio origen el reclamo de la persona afiliada, Rol 4012998-2023, se observa, entre otros antecedentes, los siguientes:

- A fojas 20 rola allanamiento parcial de la isapre, señalando que procederá a dejar sin

efecto la deuda de cotizaciones de la reclamante.

- A fojas 71 consta sentencia arbitral que aprueba el allanamiento de isapre Consalud S.A.

2.3.- Por otro lado, mediante Ordinario IF/N° 42290, de 4 de octubre de 2023, fueron solicitados antecedentes a isapre CONSALUD la que a través de presentación ingreso N° 15433, de 13 de octubre de 2023 acompañó, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de Declaración de Salud N° de Folio 61257142, que indica firma fecha 26 de octubre de 2021.

- Copia de Formulario Único de Notificación, de fecha 26 de octubre de 2021, junto con la demás documentación contractual, donde consta que la/el Sr. Sra. CRISTIAN MARCELO CID PARDO fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación del reclamante.

La hora de firma indica 23.28 hrs.

Se observa que el correo electrónico y el número telefónico informado en el documento de afiliación difiere de los entregados por la reclamante ante esta Superintendencia de Salud.

- Copia de Certificado de Validación de Identidades, de fecha 27 de octubre de 2021.

- Copia de Autorización de Notificación por correo electrónico, de fecha 27 de octubre de 2023. Se observa que la firma indica hora 23.28.

2.4.- Por su parte, a través de Oficio Ordinario IF/N° 7460, de 12 de marzo de 2024, fueron solicitados antecedentes a Isapre Cruz Blanca, la que mediante presentación ingreso N° 3929, de 19 de marzo de 2024, informó, entre otras circunstancias, que la afiliada estuvo vigente en dicha institución hasta el 31 de julio de 2019, donde el titular cursó el término de contrato. Acompaña copia de carta de desafiliación del titular del contrato de salud, de fecha 25 de junio de 2019, indicando que se incorporará a isapre Banmédica.

2.5.- Por otra parte, mediante el Oficio Ordinario IF/N° 7461, de 12 de marzo de 2024, se solicitó información a isapre CONSALUD, la que a través de la presentación ingreso N° 3967, de 20 de marzo de 2024 informó que las razones de su allanamiento en el juicio arbitral *"con que los datos de contactabilidad registrados en la documentación contractual no coinciden con los de la reclamante, y dado lo relatado en el reclamo respectivo, se tomó la determinación de dejar sin efecto la afiliación"* (SIC).

2.6.- Además, mediante Oficio Ordinario IF/N° 7462, de 12 de marzo de 2024, fueron solicitados antecedentes a la Isapre Consalud, la que mediante presentación ingreso N° 3971, de 20 de marzo de 2023 acompañó, entre otra documentación, la siguiente:

- Respecto de los antecedentes acompañados por la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación, para acreditar la renta y vínculo laboral del afiliado, la isapre indica que no cuenta con dicho antecedente pues se trataba de una afiliación de cotizante voluntaria.

- Copia de Bitácora de afiliación, de fecha 26 de octubre de 2021, cuyo inicio indica hora 23.07, y término a las 23.39.

2.7.- Por otro lado, a través de Oficio Ordinario IF/N° 13906, de 17 de mayo de 2024, fueron solicitados antecedentes a la persona reclamante, quien mediante presentación ingreso N° 7530, de 24 de mayo de 2023 acompañó, entre otros, los siguientes antecedentes:

- Indica que su domicilio es lo único real del contrato de salud. Adjunta copia de su correo electrónico a septiembre de 2021, antecedente en el que además se observa el número de celular, que tiene desde el año 2010. Señala que el 26 de octubre de 2021, cuando se firmó el contrato a las 23.30 hrs. ella se encontraba en Arica desde el 10 de octubre.

Por último, señala que la cuenta corriente a la que se descontaban los cargos de las cotizaciones pertenece al Sr. Villa E.

- Certificado de Residencia de fecha 21 de mayo de 2024.

- Copia de pantalla de correo electrónico de fecha 16 de septiembre de 2021. Se observa el correo electrónico y número de teléfono indicados por la cotizante en su reclamo ante esta Institución.

- Copia de Certificado de Cotizaciones de AFP de fecha 21 de mayo de 2024.

2.8.- A su vez, mediante Ordinario IF/N° 19611, de 12 de julio de 2024, fueron solicitados antecedentes a Isapre Banmédica, la que a través de presentación ingreso N° 10834, de 22 de julio de 2024 acompañó, entre otros, los siguientes:

- Informa que la persona reclamante fue beneficiaria del Sr. Villa E. desde el 25 de junio de 2019 al 01 de octubre de 2021.

- Copia de Formulario Único de Notificación Tipo 1, de fecha 25 de junio de 2019, en que se observa a la reclamante como beneficiaria del Sr. Villa E.

- Copia de Comprobante de desafiliación de Isapre Banmédica del Sr. Villa E., de fecha 20 de agosto de 2021.

2.9.- Por último, a través del Oficio Ordinario IF/N° 19612, de 12 de julio de 2024, fueron solicitados antecedentes a Isapre Consalud, que mediante presentación ingreso N°11036, de 24 de julio de 2024 indicó, entre otras circunstancias, lo siguiente:

- Respecto de los Antecedente para acreditar la renta y vínculo laboral del cotizante Sra. S. B. Meza R., tales como, liquidaciones de sueldo o certificados de cotizaciones, indica que según da cuenta el FUN tipo 1 que se acompaña a esta presentación, la afiliación en este caso de la Sra. Meza fue como voluntaria.

- En relación a acompañar el Proceso de Validación de Identidad utilizado por la Isapre en la venta digital, refiere que al tratarse de una suscripción electrónica la identidad del cliente se valida por medio de la plataforma Equifax.

- Refiere, nuevamente, que las razones del allanamiento, dicen relación con que los datos de contractibilidad registrados en la documentación contractual, no coinciden con los de la reclamante, y dado lo relatado en el reclamo respectivo, se tomó la determinación de dejar sin efecto la afiliación.

- En relación a informar cómo se pagaba el plan de salud, si consta la autorización de un tercero en la forma de pago de las cotizaciones de la Sra. S. B. Meza R., la isapre señala que corresponde a una venta con firma de mandato directo en la página web del banco, por lo que no tiene como identificar si se trata de la cuenta de un tercero.

2.10.- 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 tramitación de la Isapre un contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de la persona reclamante, 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.

- 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, 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 25 de septiembre de 2024.

4. Que, con fecha 9 de octubre de 2024, la persona agente de ventas presentó sus descargos indicando, en lo pertinente, lo siguiente:

Refiere que la reclamante está en conocimiento de todo, y que la información que entregó es correcta y que fue entregada por ella misma. Refiere que tuvo comunicación con su cónyuge y con ella, encontrándose juntos en ese momento.

Indica que si la cotizante cambia de dirección o correo es su deber entregarle a él y a la Isapre los datos actualizados.

Refiere desconocer las razones por las que Isapre no favoreció a su desafiliación.

Indica que la Isapre no le dio a conocer este tema de la clienta, y su reclamo, sin embargo, recibe información respecto de otros temas.

Menciona encontrarse en "mal estado de salud" (SIC), y por ello con licencia.

Refiere que tuvo solo 10 días hábiles para recopilar antecedentes y por un tema de tiempo y de salud fue imposible entregar más información.

Menciona que respecto de Isapre Cruz Blanca no tiene relación, pues al momento de la inscripción se encontraba en FONASA, y la desafiliación fue en julio de 2019. Con posterioridad, entrega datos actualizados a la Isapre y paga la cuota de su plan.

En su reclamo destaca no poder recibir atenciones médicas por estar afiliada, refiriendo que él tiene conocimiento de que la afiliada podía retirarse de la Isapre en cualquier momento y recibir las atenciones que menciona, regularizando en Fonasa como indica.

5. Que, como medida para mejor resolver, a través del Ord. 37.908, de 28 de noviembre de 2024, fueron solicitados antecedentes a Isapre Consalud.

En este contexto, la Isapre acompañó entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de todos los documentos contractuales de afiliación suscritos a nombre del cónyuge de la persona reclamante, Sr. J. Villa E. Se observa FUN tipo 1, de fecha 20 de agosto de 2021, en que consta que la persona agente de ventas responsable de la afiliación es el Sr. Cristian Marcelo Cid Pardo.

- Copia del índice de prestaciones de la cotizante.

- Respecto de la autorización de Pago Automático de Cuenta de la cotizante, se indica que la cotizante lo suscribe directamente con su Banco.

- Informe de gastos.

6. Que, puesto en conocimiento del agente de ventas, mediante presentación de fecha 9 de enero de 2024, presentó observaciones, indicando que adjunta una declaración jurada simple de su cliente, que ingresó el año 2021 a Consalud, donde el Sr. J. Villa deja en conocimiento y veracidad la atención entregada y la cercanía al entregar de su puño y letra la buena atención recibida por él en su ingreso a Isapre Consalud.

Se observa escrito, fechado en 8 de enero de 2025, que indica "*Para Intendencia de Salud, me dirijo a uds. Para destacar la atención del señor Cristian Cid Pardo Rut:... Por su asesoría y convicción en el proceso de ingreso a Isapre Consalud*".

7. Que, analizados los antecedentes que obran en el expediente del proceso, cabe indicar en primer lugar, que se ha tenido a la vista que, a la fecha de suscripción del contrato de salud cuestionado, la persona reclamante se encontraba casada con J. L. Villa E.

8. Que, por su parte, 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 previsional, y, por ende, es él quien resulta ser responsable de los documentos que somete a consideración de la institución de salud previsional, asunto sobre el que recae este procedimiento.

9. Que, de acuerdo a los antecedentes antes mencionados, es posible establecer la existencia de incumplimientos gravísimos por parte de la persona agente de ventas, en relación con el proceso de suscripción del contrato de salud de la persona reclamante.

En este sentido, se verificó, que el correo electrónico a través del cual se efectuó el proceso de afiliación de la persona afiliada difiere del indicado por ella en su reclamo, y del que

consta en los documentos aportados en presentación posterior de la reclamante.

Así las cosas, no existió, en el proceso de contratación del Plan de Salud, una validación correcta respecto de la identidad de la persona que iba a incorporarse como cotizante, lo que, al tratarse de una afiliación efectuada a través de la modalidad electrónica de carácter remoto, se efectúa por medio del correo electrónico aportado por la persona postulante.

En este sentido, se tiene por comprobado el cargo relativo a *"Ingresar a tramitación de la Isapre un contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de la persona reclamante (...)"*.

10. Que, por otro lado, la persona reclamante no percibía renta a la fecha de la suscripción del contrato, por lo que una asesoría diligente por parte del agente de ventas debió considerar el hecho de que la cónyuge, en este caso, era más bien una carga legal de su marido (también afiliado a la Isapre por el mismo agente de ventas), tal como había sido en las Isapres anteriores, en que estuvo afiliada como beneficiaria.

11. Que, asimismo, a pesar que en el oficio de cargos se indicó expresamente a la/al agente de ventas que *"se le remiten a usted los antecedentes del caso y se le informa que dispone de un plazo de diez días hábiles (...) para presentar sus descargos (explicaciones, justificaciones o defensas frente a las irregularidades que se le imputan), acompañar documentos que respalden sus descargos y ofrecer otras pruebas oportunas y útiles que contempla la legislación nacional"*, la/el agente de ventas no aportó capturas de pantalla de conversaciones a través de "WhatsApp", copias de correos electrónicos o cualquier otro respaldo, antecedente o evidencia que diese cuenta del contacto, negociaciones e intercambio de antecedentes o documentación entre la/el agente de ventas y la persona postulante.

En este sentido, cabe señalar que los antecedentes entregados por la persona agente de ventas en sus observaciones de fecha 9 de enero de 2024, dicen relación con un documento manuscrito presuntamente del cónyuge de la persona reclamante, que en nada aporta a este procedimiento sancionatorio.

12. Que, por consiguiente, atendidas las razones expuestas precedentemente, no habiendo la/el agente de ventas aportado argumentaciones y/o antecedentes que permitan eximirle de responsabilidad respecto de las infracciones observadas, no cabe sino desestimar sus descargos.

13. 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 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, se estima que la sanción que ameritan los incumplimientos acreditados en el procedimiento sancionatorio es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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. **Cristian Marcelo Cid Pardo**, RUN N° [REDACTED] su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud huellas dactilares falsas.

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 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-142-2023), 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.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

HPA/MFSB

Distribución:

- Sra./Sr. CRISTIAN MARCELO CID PARDO.
 - S. B. MEZA R. (a título informativo).
 - ISAPRE CONSALUD S.A. (a título informativo).
 - Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas.
 - Oficina de Partes.
- A-142-2023