

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 248**

Santiago, 11-05-2021

**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; en el apartado 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 TRA N°882/16/2019, de 18 de febrero de 2019; y en la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, y

**CONSIDERANDO:**

1. Que, conforme a la normativa vigente, esta Superintendencia está facultada para sancionar a los agentes de ventas de las instituciones de salud previsual que incurran en incumplimiento de las obligaciones que les impone la ley, las instrucciones de general aplicación y las resoluciones y dictámenes que pronuncie esta entidad fiscalizadora. Esta facultad la ejerce a través de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.

2. Que, mediante presentación de fecha 18 de agosto de 2020, el Sr. A. González R. presentó reclamo en contra de la Isapre Consalud S.A., solicitando la anulación del contrato de salud registrado a su nombre, esto, por haber existido irregularidades al momento de la suscripción.

Al respecto, señala haber recibido una mala orientación por parte del ejecutivo de ventas responsable de su proceso de afiliación, quien le habría indicado que su plan de salud tendría un valor equivalente a su 7% legal, sin embargo al revisar su liquidación de remuneraciones se percató que el cobro era mucho mayor.

Por lo anterior, indica que se contactó con el ejecutivo, quien le indicó que podía rebajar el valor del plan y que le devolvería lo que se estaba cobrando de más, lo que se materializó el 3 de agosto de 2020, mediante depósito efectuado a su cuenta Rut.

3. Que, en su presentación el cotizante acompañó los siguientes antecedentes:

a) Copia Liquidación de Sueldo, correspondiente al mes de junio de 2020, en la que figura como descuento por concepto de salud la suma de \$32.240 y un monto adicional Isapre correspondiente a \$26.444.

b) Captura de pantalla de la cartola de cuenta RUT del reclamante, en la que figura una transferencia de fondos efectuada el día 3 de agosto de 2020, por el monto de \$27.000, por parte del Sr. [REDACTED].

4. Que, por otra parte, se tuvo a la vista la contestación a la demanda arbitral efectuada por la Isapre Consalud S.A., en la que además de allanarse a la pretensión del reclamante, acompañó copia del Formulario Único de Notificación Tipo 1, folio N° 14751448, de fecha 30 de abril de 2020, en el que consta que el agente de ventas responsable del proceso de afiliación del reclamante, fue el Sr. [REDACTED].

5. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 7616, de 23 de marzo de 2021, se procedió a formular los siguientes cargos en contra del agente de ventas:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud del cotizante, al no llevar el proceso según lo indicado en el Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, incurriendo en lo establecido en el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del mismo Compendio.

- Entrega de información errónea a la persona afiliada 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.

6. Que, según consta en el expediente sancionatorio, y de acuerdo a lo dispuesto en el punto 4.2 del Capítulo VIII, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de la Superintendencia de Salud, el agente de ventas fue notificado de los referidos cargos mediante correo electrónico el día 26 de marzo de 2021, sin que evacuara sus descargos dentro del plazo otorgado para estos efectos.

7. Que, no habiéndose presentado descargos o antecedentes que permitan enervar o contrarrestar el mérito de los antecedentes en virtud de los cuales se estimó procedente formularle cargos al agente de ventas, no cabe si no tener por acreditado el incumplimiento a sus obligaciones como agente de ventas, en relación al proceso de afiliación del reclamante.

Al respecto, consta que se registró una transferencia de fondos a la Cuenta Rut del reclamante, por parte del agente de ventas, esto, con posterioridad a la suscripción del contrato de salud, el día 3 de agosto de 2020. Por otra parte, cabe indicar, que dicho monto equivale al indicado por el cotizante como el exceso de lo originalmente pactado con el agente de ventas durante las tratativas y que además figura en el documento Liquidación de Sueldo de junio de 2020, bajo el concepto de "Adicional Isapre".

8. Que, así las cosas, la situación debidamente acreditada en el procedimiento sancionatorio configura un incumplimiento grave a las obligaciones que como agente de ventas le impone la normativa, toda vez que da cuenta un proceso de afiliación en el que existió entrega de información errónea a la persona afiliada, lo que a su vez da cuenta de falta de diligencia con que el mismo fue llevado a cabo.

9. Que, en consecuencia, atendidas las obligaciones que tenía la agente de ventas, en orden a asesorar de manera precisa y adecuada al futuro afiliado sobre el llenado de la Declaración de Salud, esta Autoridad estima que la agente de ventas sí incurrió en una falta de diligencia e incumplimiento de sus obligaciones, por lo que de conformidad con el numeral 1.2 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Procedimientos, se estima procedente imponer al agente de ventas una multa de 5 Unidades Tributarias Mensuales.

10. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la Ley,

#### **RESUELVO:**

1. **IMPONER** al agente de ventas Sr. [REDACTED], RUN N° [REDACTED], **una multa de 5 UTM** (cinco unidades tributarias mensuales), en razón de los cargos formulados en su contra mediante Oficio Ordinario IF/N° 7616, de 23 de marzo de 2021.

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 5 días hábiles desde la notificación de la presente resolución, mediante depósito en la cuenta corriente N° 9019073, del Banco Estado, a nombre de la Superintendencia de Salud, Rut: 60.819.000-7. En el comprobante del depósito deberá indicarse con claridad el nombre y Rut de la/del Agente de Ventas, el número y fecha de la presente Resolución Exenta, y el número del proceso sancionatorio **(A-287-2020)**.

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 acreditapagomultaIF@superdesalud.gob.cl para su visado y control, dentro del plazo de 5 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 cinco días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución; lo que deberá ser acreditado mediante el acompañamiento del sobre debidamente timbrado por Correos de Chile, en el que haya recibido el presente acto administrativo.

Estos recursos deben efectuarse por escrito, con letra clara y legible, e idealmente en formato impreso, dirigidos a la Jefatura del Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio 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, y en virtud de las condiciones sanitarias actuales que enfrenta nuestro país, se ha habilitado de forma excepcional el correo electrónico [oficinadepartes@superdesalud.gob.cl](mailto:oficinadepartes@superdesalud.gob.cl), para efectos de la entrega o envío de documentación.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,**



**MANUEL RIVERA**

**Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud**

**LLB/CTU**

**Distribución:**

- Sr. [REDACTED].
- Sr. A. González R.
- Sr. Gerente General Isapre Consalud S.A.
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

A-287-2020