

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 405

Santiago, 22-07-2021

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, de la Superintendencia de Salud; y en la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1. Que, en conformidad a la normativa vigente, esta Intendencia se encuentra 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.

2. Que, mediante presentación de fecha 28 de febrero de 2020, la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. denuncia que el agente de ventas Sr. CLAUDIO BRAVO CABRERA habría incurrido en incumplimientos gravísimos de las obligaciones que le impone la ley como agente de ventas, al cometer irregularidades durante la suscripción del contrato de salud de la Sra. PAMELA R. F.

3. Que, la Isapre acompaña a su denuncia, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia de FUN, de 28 de diciembre de 2018, suscrito por el Sr. CLAUDIO BRAVO CABRERA en representación de la Isapre Nueva Masvida S.A., junto con la demás documentación contractual de la afiliada.

b) Copia de carta reclamo, de fecha noviembre de 2019, emitida por la cotizante, donde señala en síntesis y en lo pertinente, que mientras duró su afiliación no utilizó sus beneficios ya que desde el primer pago informó que no era el plan que ella había sido informada ni mucho menos firmó esta documentación. Solicita, anulación del contrato ya que firmas y huellas no corresponden a las suyas; la información en el formulario no corresponde a los datos verídicos, agregando que acudió personalmente a actualizar los datos del sistema.

c) Informe pericial caligráfico emitido por la Perito Judicial Caligráfico y Documental Sra. María Cecilia Cabrera Fuentes, en el que se concluye que las firmas confeccionadas a nombre de la cotizante en los documentos de afiliación a "Isapre Nueva Masvida / A NEXUS COMPANY" corresponderían a firmas falsas, siendo estas el resultado de una imitación de las firmas auténticas de esta persona.

4. Que, por otro lado, revisado el Sistema de Búsqueda de Cotizantes de esta Superintendencia, se observó que dicha persona ha permanecido afiliada con posterioridad al 12 de marzo de 2019, por lo que en este caso resulta aplicable el Dictamen N° 24.731, de 12 de septiembre de 2019, de la Contraloría General de la República, que se pronunció en el sentido que, a falta de norma especial que regule el plazo de prescripción de la responsabilidad por infracciones administrativas, procede aplicar el plazo general de prescripción de 5 años establecido en el artículo 2.515 del Código Civil, contados desde que se comete la infracción, precisando que, en resguardo del principio de seguridad jurídica, este nuevo criterio sólo generaría efectos para el futuro, sin alcanzar a las infracciones que ya habían prescrito conforme al criterio sustituido (6 meses contados desde la comisión del ilícito).

5. Que, mediante el Oficio Ord. IF/N° 6810, de 22 de junio de 2020, se procedió a formular los siguientes cargos, en contra del Sr. CLAUDIO BRAVO CABRERA:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de la cotizante, 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.

- No presentar a Isapre Nueva Masvida S.A. un contrato de salud consensuado con la cotizante, toda vez que un informe pericial concluye que las firmas estampadas a nombre del cotizante son falsas, debiendo este permanecer afiliado en la Isapre sin su anuencia, conforme 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

- No entregar información correcta a la Isapre Nueva Masvida S.A. respecto de los antecedentes de la afiliada, manteniendo la Isapre información errónea, conforme 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.

6. 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, el Sr. CLAUDIO BRAVO CABRERA fue notificado por correo electrónico de los mencionados cargos, con fecha 30 de junio de 2020.

7. Que, con fecha 14 de julio de 2020, el agente de ventas acompañó sus descargos, donde refiere, en síntesis y en lo pertinente, que no ha tenido participación en los hechos que se describen en la denuncia, y que se valdrá de los medios probatorios que franquea la ley para acreditar la absolución de dichos cargos. Refiere que esto le provoca un perjuicio en el desempeño de sus funciones, señalando las sanciones existentes e indicando que aquella de cancelación de registro es bastante grave ya que estaría coartando un derecho Constitucional como es la libertad de trabajo.

Refiere que actualmente se desempeña como ejecutivo de ventas de isapre y que es su sustento económico en la actualidad, y que por ello ha determinado llevar este problema ante la justicia ordinaria, para que mediante un Tribunal se pueda comprobar su participación en los hechos descritos en la denuncia.

Señala que ha ingresado una demanda en Tribunales Civiles para que se exhiban los documentos por los cuales se le denuncia una falsificación de firma y/o de instrumentos privados, en el desempeño de sus funciones cuando era ejecutivo de ventas en isapre Nueva Masvida. Solicita, que de acuerdo a los antecedentes aportados en sus descargos, no se proceda a ninguna sanción posible, en razón de que un Tribunal de la República tomó conocimiento de los hechos que se le imputan.

Acompaña, copia de solicitud de medida prejudicial preparatoria de exhibición de documentos, presentada ante el 2° Juzgado Civil de Santiago.

8. Que, de acuerdo a lo expuesto, mediante Oficio Ordinario IF/N° 1060, de 14 de enero de 2021, se solicitó información al Segundo Juzgado Civil de Santiago. En este sentido, se consultó si la referida solicitud se encuentra efectivamente en su jurisdicción; en qué estado procesal se encuentra la causa y otras informaciones que estimase pertinentes respecto de dicha causa, sin que a su respecto se haya habido respuesta por parte de dicho Tribunal.

9. Que, conforme a lo establecido en el Compendio de Procedimientos Capítulo I, Título I, numeral 2, al firmar el cotizante los documentos contractuales, este manifiesta su consentimiento de afiliarse a una Isapre.

10. Que, por otro lado, el informe pericial caligráfico ya referido concluye que las firmas trazadas a nombre del cotizante no pertenecen a su autoría.

11. En este sentido, se encuentra acreditado que el agente de ventas no presentó a la Isapre un contrato de salud consensuado con la afiliada.

12. Que, así las cosas, y como se indicó, la cotizante se mantuvo afiliada a la isapre con posterioridad al mes de marzo de 2019, en virtud del contrato de salud suscrito sin su anuencia.

13. Que, en otras palabras y dado que no consta en el presente procedimiento que la afiliada haya suscrito un nuevo contrato con la isapre, ni que hubiese ratificado el contrato dubitado, es dable advertir que hasta la fecha indicada, la agente de ventas no ha presentado un contrato consensuado con la afiliada, por lo que el injusto infraccional reprochado constituye una falta de carácter permanente, tal como lo ha reconocido la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, en Sentencia de fecha 30 de noviembre de 2017, de causa Rol Civil N° 4341-2017.

14. En relación a este punto, es importante destacar que lo que se reprocha al agente de ventas, no es haber falsificado las firmas consignadas en los documentos de afiliación a la

Isapre, sino que el no haber ingresado a la Isapre, un contrato de salud consensuado con el cotizante.

15. Que, esta Autoridad estima que existe prueba suficiente e idónea, de conformidad al mérito del peritaje caligráfico emitido por la perito judicial, cuya conclusión indica que las firmas atribuidas a la cotizante no pertenecen a su autoría, por lo que esta Intendencia, a excepción de la infracción consistente en no entregar información correcta respecto de la cotizante, da por acreditadas las faltas reprochadas.

16. Que, asimismo, 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 responsable de los documentos que somete a consideración de la Institución de Salud Previsional.

17. Que, respecto de las alegaciones planteadas por el agente de ventas, si bien consta en los documentos acompañados, que este solicitó a un Tribunal de la República, la exhibición de documentos, como medida prejudicial preparatoria de una futura acción de indemnización de perjuicios, aquello no permite tener por acreditada la inexistencia de los hechos constitutivos de falta.

Al respecto, cabe dejar establecido, que dicha instancia tiene por objeto una materia diversa a la conocida en el actual procedimiento sancionatorio, sustanciado ante esta Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, estando este circunscrito a determinar la responsabilidad administrativa del agente de ventas, por las supuestas irregularidades cometidas en la suscripción de un contrato de salud.

Al efecto, no consta, entre los antecedentes acompañados por el agente de ventas, que haya existido un pronunciamiento tendiente a descartar la existencia de los hechos que motivaron la presentación de la denuncia que dio origen al presente procedimiento sancionatorio.

18. Que, por consiguiente, no cabe sino concluir que efectivamente el denunciado incurrió en las faltas que se le reprochan, y en especial la que se encuentra expresamente tipificada como un incumplimiento gravísimo 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, aprobado por la Circular IF/N° 131, de 2010, en los siguientes términos: "Otros incumplimientos similares que impliquen perjuicio a los beneficiarios o a la isapre", lo que en este caso consistió en "No presentar a Isapre Nueva Masvida S.A. un contrato de salud consensuado con el cotizante, debiendo este permanecer afiliado en la Isapre sin su anuencia".

19. Que, además, se trata de situaciones que han causado perjuicio tanto a la persona indebidamente afiliada como a la Isapre, dados los efectos de contenido patrimonial o económico que implica el contrato de salud previsional para ambas partes.

20. Que en consecuencia, las faltas acreditadas constituyen un incumplimiento gravísimo de las obligaciones que le imponía la normativa a la agente de ventas, por lo que de conformidad con lo preceptuado por el artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y 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, aprobado por la Circular IF/N° 131, de 2010, procede que sea sancionado con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** al agente de ventas Sr. CLAUDIO BRAVO CABRERA, RUN: [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia.

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.

Los recursos deberán 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 Rol de la causa (**A-119-2020**), 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**, para efectos de la entrega o envío de documentación.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



MANUEL RIVERA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

HPA/MFSB

Distribución:

- Sr. CLAUDIO BRAVO CABRERA.
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A. (a título informativo)
- Sr. Gerente General Isapre Vida Tres S.A. (a título informativo)
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

A-119-2020