

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 4774

Santiago, 27-03-2024

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 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, en virtud de los antecedentes que a continuación se detallan, este Organismo de Control dio inicio a los procedimientos sancionatorios A-31-2023 y A-64-2023, seguidos en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. INGRID CLAUDIA RATTI OSSIO, en los que se le formuló los cargos que se indican:

2.1. CASO A-31-2023 (Ord. IF/N° 7353, de 11 de marzo de 2024):

Reclamo N° 4062748, de 12 de octubre de 2021.

2.1.1.- J. A. L. CAMPUSANO P. alegó, en resumen, que la agente de ventas que lo afilió a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., le entregó información errónea en cuanto a los montos que iba a pagar por él y sus cargas, situación que le ha provocado un desmedro económico. Adjuntó a su reclamo carta manuscrita entregada en la Isapre el 13 de agosto de 2021, en la que explica en detalle la situación que reclama.

2.1.2.- Revisado el juicio arbitral a que dio lugar el reclamo de la persona cotizante, se constató que en éste se encontraban acompañados, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Capturas de pantalla de conversaciones vía "WhatsApp" sostenidas entre el 27 y el 30 de junio de 2021, por la persona cotizante y un número de teléfono celular que corresponde a I. C. RATTI O. (según consta en el Registro de Agentes de Venta que lleva esta Superintendencia), en las que aquélla fue insistente en consultar si efectivamente el valor que iba a implicar el plan de salud para ella y sus cargas, iba a ser de entre 87 y 90 mil pesos, señalando expresamente que no podía pagar más de esa suma, a lo que la/el agente de ventas respondió reiteradamente que sí. Posteriormente, hay conversaciones entre el 19 y 26 de julio, relativas al reclamo que le hace la persona afiliada a la/al agente de ventas en orden a que el valor del plan suscrito es de 5,055 UF, equivalentes a \$150.000.

b) Copia de FUN de suscripción de contrato de salud (en papel), celebrado entre J. A. L. CAMPUSANO P. y la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., de 29 de junio de 2021, en el que se registran dos cargas; renta imponible de la persona cotizante de \$798.040 y cotización total a pagar de 5,055 UF, que a esa fecha equivalían a \$150.168, y en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. I. C. RATTI O.

2.1.3.- Los referidos antecedentes daban cuenta de la entrega de información errónea por parte de la/del agente de ventas a la persona cotizante, en cuanto al valor de la cotización total que iba a pagar, cuestión que había constituido un elemento esencial para la persona cotizante al momento de decidir si iba a suscribir o no el plan de salud que se le ofreció a ella y sus dos cargas.

2.1.4.- 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 previsional de J. A. L. CAMPUSANO P., 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 J. A. L. CAMPUSANO P., 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.

2.2. CASO A-64-2023 (Ord. IF/N° 7572, de 12 de marzo de 2024):

Reclamo N° 4032434, de 17 de abril de 2023.

2.2.1.- N. VELARDE alegó, en resumen, haber sido afiliado sin su consentimiento a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., precisando que, en febrero de 2023, en circunstancias que se encontraba en su trabajo en Mejillones, una agente de ventas le ofreció afiliarlo a dicha Isapre, fotografió su cédula de identidad y le pidió su equipo móvil de telefonía celular para "revisar unas cosas". Agregó que él le informó a la agente de ventas que siempre había estado en el Fonasa y que no le interesaba ingresar a una isapre, pero ella le indicó que sólo le haría una simulación para que él la evaluara. Posteriormente, a través de su liquidación de sueldo de marzo de 2023, tomó conocimiento que había sido afiliado a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. Adjuntó a su reclamo los siguientes antecedentes:

a) Copia de mensajes enviados a su correo electrónico con fecha 22 de febrero de 2023, correspondientes al inicio del proceso de afiliación.

b) Copia de carta de reclamo dirigida a esta Superintendencia.

2.2.2.- Con el fin de contar con mayores antecedentes, este Organismo de control ofició a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. la que remitió, entre otros, copia de los siguientes antecedentes:

a) Bitácora de suscripción electrónica correspondiente a la afiliación de N. VELARDE.

b) FUN de suscripción electrónica de N. VELARDE, de 22 de febrero de 2023, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. I. C. RATTI O.

2.2.3.- Revisado el juicio arbitral a que dio lugar el reclamo de la persona cotizante, se constató que en éste se acogió el reclamo de la persona afiliada, debido a que no se acreditó que el proceso de afiliación se había llevado a cabo de una forma que permitiera al afiliado una comprensión acabada de lo que realizaba. En efecto, en el referido juicio arbitral fue citada a declarar la Sra. I. C. RATTI O., de cuyo testimonio, tal como se resume en la sentencia de 11 de septiembre de 2023, se desprende que existió una deficiente actuación por parte de la agente de ventas, por cuanto el proceso de afiliación se desarrolló cuando el cotizante se encontraba en su lugar de trabajo, al aire libre y mientras hacía la fila para cargar el camión que manejaba, situación que no reunía las condiciones óptimas y mínimas para desarrollar una adecuada entrega de información y orientación durante todo el proceso.

2.2.4.- 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 previsional de N. VELARDE, 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) Llevar el proceso de afiliación electrónica de N. VELARDE en condiciones que no garantizaban una adecuada entrega de información y orientación a la persona cotizante, ni una correcta comprensión y aceptación por parte de ésta de la documentación que estaba siendo suscrita electrónicamente, con infracción al Título II "Suscripción electrónica en los contratos de salud previsional", del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

3. Que, mediante presentación efectuada con fecha 12 de marzo de 2024, la/el agente de ventas efectuó sus descargos respecto de los cargos formulados en el caso A-31-2023

(Ord. IF/N° 7353, de 11 de marzo de 2024), exponiendo, en resumen, que en junio de 2021 asesoró al cotizante en su cambio del Fonasa a Isapre NUEVA MASVIDA S.A., aseverando que en las conversaciones de "WhatsApp" se alude a cuánto subiría el precio del plan por la cobertura dental, aunque reconoce que quizás hubo un mal entendido.

Agrega que por vía telefónica le explicó al cotizante que el costo del plan subiría y que éste decidió seguir adelante, por lo que se procedió a ingresar su Declaración de Salud y a suscribir la restante documentación contractual.

Afirma que al mes siguiente la persona afiliada comenzó a reclamar que lo que se le cobraba no era lo acordado y que deseaba salirse de la Isapre, pero la agente de ventas aduce que, si bien en un comienzo al cotizante se le informó el precio por un plan de salud que sólo lo incluía a él, luego ingresó a sus dos hijas y en conversación por vía telefónica se le explicó el precio total.

Señala que ella trató de gestionar con su jefatura la anulación del contrato, pero ésta no lo autorizó y le indicó que el cotizante sólo podía eliminar sus cargas.

Luego se refiere al reclamo que interpuso el reclamante ante esta Superintendencia y a la comparecencia de la agente de ventas a la citación que le hizo el tribunal arbitral.

Por último, hace presente que lleva 19 años trabajando en el sistema de isapres, que es un trabajo que le gusta y que cuida.

4. Que, por otro lado, mediante presentación efectuada con fecha 22 de marzo de 2024, la/el agente de ventas efectuó sus descargos respecto de los cargos formulados en el caso A-64-2023 (Ord. IF/N° 7572, de 12 de marzo de 2024), exponiendo, en resumen, que en febrero de 2023 afilió a esta persona en las dependencias de Mejillones y que ella le explicó las diferencias existentes entre el Fonasa y la Isapre. El cotizante se interesó y acordaron efectuar la suscripción de inmediato.

Luego relata el procedimiento de suscripción, que se efectuó desde el teléfono celular del cotizante, bajo la guía de la agente de ventas.

Arguye que una persona que no desea ingresar a la Isapre, no entrega copia de su cédula de identidad, liquidación de sueldo y certificado de cotizaciones, como lo hizo el cotizante.

Agrega que tiempo después la persona cotizante le llamó para reclamarle que el contrato de salud con la Isapre no le servía, porque él se atendía en consultorios, y posteriormente comenzó a enviarle mensajes vía "WhatsApp" alegando que lo había afiliado sin su consentimiento.

Se refiere al reclamo que interpuso el reclamante ante esta Superintendencia y a la comparecencia de la agente de ventas a la citación que le hizo el tribunal arbitral.

Por último, reitera que una persona que no se quiere afiliar no aporta los antecedentes que entregó el cotizante y que la suscripción electrónica de éste se realizó en regla, paso a paso y con el consentimiento de la persona afiliada

5. Que, a través de Res. Ex. IF/N° 4490, de 21 de marzo de 2024, se ordenó la acumulación del procedimiento sancionatorio A-64-2023 al procedimiento sancionatorio A-31-2023, para los efectos de continuar su tramitación y resolución en forma conjunta. Por tanto, en adelante, ambos casos se tramitarán en el expediente del procedimiento sancionatorio A-31-2023, por ser este el más antiguo.

6. Que, en relación con los descargos de la/del agente de ventas, relativos a los cargos formulados en el caso A-31-2023 (Ord. IF/N° 7353, de 11 de marzo de 2024), se hace presente que el sólo mérito de las alegaciones expuestas por la agente de ventas en sus descargos, en relación con la situación de J. A. L. CAMPUSANO P., sin ningún comprobante o antecedente nuevo o adicional a los ya tenidos a la vista al momento de formular cargos en su contra, no desvirtúan los fundamentos de las imputaciones que se le efectuaron.

7. Que, en particular, los referidos descargos no logran desacreditar el valor probatorio de las capturas de pantalla de conversaciones vía "WhatsApp", aportadas en el juicio arbitral, en las que consta que el cotizante, antes de suscribir el contrato de salud, fue insistente en consultar a la agente de ventas, si efectivamente el valor que iba a implicar el plan de salud para él y sus cargas, iba a ser de entre 87 y 90 mil pesos, señalando expresamente que no podía pagar más de esa suma, a lo que la/el agente de ventas respondió reiteradamente que sí.

8. Que, en cuanto al largo tiempo que lleva la agente de ventas trabajando en el

sistema de Isapres, lo cierto es que durante ese tiempo registra otros 4 procedimientos sancionatorios iniciados en su contra: dos que concluyeron por prescripción, uno en el que se le aplicó una multa y otro que se encuentra actualmente en etapa de investigación.

9. Que, en lo que atañe a los descargos de la/del agente de ventas, relativos a los cargos formulados en el caso A-64-2023 (Ord. IF/N° 7572, de 12 de marzo de 2024), tampoco la agente de ventas aporta comprobantes o antecedentes nuevos o adicionales a los ya tenidos a la vista al momento de formular cargos en su contra, y, por lo mismo, el sólo tenor de las aseveraciones contenidas en sus descargos no permite desvirtuar los fundamentos de las imputaciones que se le efectuaron.

10. Que, en efecto, estos descargos, por sí solos, no pueden enervar los hechos acreditados en el juicio arbitral, en base a la declaración de la propia agente de ventas, en orden a que existió una deficiente actuación por parte de ésta, en cuanto a que el proceso de afiliación se desarrolló cuando el cotizante se encontraba en su lugar de trabajo, al aire libre y mientras hacía la fila para cargar el camión que manejaba, situación que no reunía las condiciones óptimas y mínimas para desarrollar una adecuada entrega de información y orientación durante todo el proceso.

11. Que, en este sentido, se hace presente que el cargo formulado a la agente de ventas en relación con este caso, no es haber ingresado un contrato de salud previsional que no contaba con el consentimiento de la persona afiliada, sino el hecho de haber llevado el proceso de afiliación electrónica en condiciones que no garantizaban una adecuada entrega de información y orientación a la persona cotizante.

12. 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, y Título II "Suscripción electrónica en los contratos de salud previsional", del Capítulo I del mismo Compendio, se estima que la sanción que ameritan las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio es una multa de 15 UTM.

13. 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. INGRID CLAUDIA RATTI OSSIO, RUN N° [REDACTED], una MULTA a beneficio fiscal equivalente a 15 UTM (quince unidades tributarias mensuales), por falta de diligencia, entrega de información errónea a J. A. L. CAMPUSANO P. y por llevar el proceso de afiliación electrónica de N. VELARDE en condiciones que no garantizaban una adecuada entrega de información y orientación a la persona cotizante, ni una correcta comprensión y aceptación por parte de ésta de la documentación que estaba siendo suscrita electrónicamente.

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 aquélla, 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 partir del 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-31-2023), 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

LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. INGRID CLAUDIA RATTI OSSIO
 - Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo)
 - Sra./Sr. J. A. L. CAMPUSANO P. (a título informativo)
 - Sra./Sr. N. VELARDE (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- A-31-2023