

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 5236

Santiago, **08-04-2024**

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 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 a continuación se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-20-2022, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. ANDRÉS ANTONIO ALMÉRIDA LARA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-20-2022 (Ord. IF/N° 313, de 4 de enero de 2024):

Reclamo N° 2.710, de 24 de febrero de 2022.

2.1.- O. Y. OLIVERO R. reclamó ante esta Superintendencia haber sido engañado por un asesor de Isapre NUEVA MASVIDA S.A., quien habría indicado un valor menor de las mensualidades respecto de las que verdaderamente se le descontaron una vez afiliado.

2.2.- Adjuntó a su reclamo, entre otros, copia de los siguientes antecedentes:

Carta manuscrita presentada en la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., el 22 de septiembre de 2021, en la que se expresa que se desiste del contrato de salud suscrito el 1 de agosto de 2021, atendido que no se hizo efectivo un aumento de sueldo de \$700.000 con el que contaba y que la suma que le paga su empleador no le permite cubrir el plan de salud

2.3.- Con el fin de contar con mayores antecedentes, este Organismo de Control ofició a las Isapre NUEVA MASIVA S.A., la que remitió, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) FUN de suscripción electrónica de O. Y. OLIVERO R., de 31 de agosto de 2021, en que se registra una renta imponible \$809.923 y la cotización total a pagar de 7,440 UF, y en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. A. A. ALMÉRIDA L.

b) Liquidación de sueldo de julio de 2021, emitida por EDIFICIO ARGOMEDO, en que se consigna un total imponible de \$809.923 y una cotización de \$56.695 en el Fonasa.

2.4.- Además, revisado el juicio arbitral a que dio lugar el reclamo del cotizante, consta que la persona cotizante acompañó capturas de pantalla de conversaciones sostenidas vía "WhatsApp" con el agente de ventas, en que se registra que éste le informó al cotizante que "*pagas mensual por los 4 105.000*", esto es, que, por el cotizante y sus 3 cargos, la cotización total a pagar ascendería \$105.000.

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 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.

b) 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.

3. Que, según consta en el citado expediente sancionatorio y 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 comunicación enviada vía correo electrónico, el 8 de enero 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 desvirtuar el mérito de los medios de prueba que comprueban los fundamentos de hecho de los cargos formulados.

5. Que, en efecto, a la fecha de suscripción del contrato de salud, la UF ascendía a \$29.935,08, de manera que el valor total a pagar por el contrato de salud suscrito por el cotizante ascendía a esa fecha a \$222.717, más del doble del monto que al agente de ventas le indicó al afiliado que iba a pagar por el plan contratado, a saber, \$105.000.

6. Que, por consiguiente, el agente de ventas incurrió en entrega de información errónea al cotizante, que lo indujo a aceptar suscribir un plan de salud que implicaba pagar el 27,5% de su remuneración imponible sólo en cotizaciones de salud, y que ascendía al doble del precio que él tuvo en consideración al momento de decidir suscribirlo.

7. 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 ameritan las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio es una multa de 3 UTM.

8. 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. ANDRÉS ANTONIO ALMÉRIDA LARA, RUN N° [REDACTED], una MULTA a beneficio fiscal equivalente a 3 UTM (tres unidades tributarias mensuales), por entrega de información errónea a la persona cotizante en cuanto a la cotización total a pagar por el contrato de salud previsual que suscribió.

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-20-2022), 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. A. A. ALMÉRIDA L.
 - Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- A-20-2022