

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 468

Santiago, 18-08-2021

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, en conformidad a la normativa vigente, esta Intendencia 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.

2. Que, mediante presentación N° 1019721 de fecha 1 de abril de 2019, el Sr. C. Ocean, presentó reclamo ante esta Superintendencia, solicitando que se instruyera a la Isapre Cruz Blanca S.A., a dejar sin efecto el contrato de salud registrado a su nombre, señalando que habría sido afiliado de manera irregular, aprovechándose de su desconocimiento sobre el sistema de Isapres.

3. Que, por su parte, en el expediente arbitral, generado a partir de dicho reclamo, consta Formulario Único de Notificación Tipo 1 folio N° 150348770 de fecha 28 de agosto de 2018, en el que consta que el agente de ventas responsable de dicho proceso de afiliación fue el Sr. Víctor Hugo Cáceres Torrealba.

4. Que, atendidos dichos antecedentes, mediante Ord. IF/N° 20118 de fecha 18 de noviembre de 2020, se solicitó a la Isapre Cruz Blanca S.A., que informara los antecedentes tenidos a la vista, al momento de allanarse a la pretensión del reclamante durante el referido juicio arbitral.

Igualmente, se le solicitó la remisión de los antecedentes recabados por Departamento de Auditoría y Control de Frudes, al investigar este caso.

5. Que, dando la cumplimiento a lo ordenado, mediante presentación de fecha 23 de noviembre de 2020, la Isapre acompañó los siguientes antecedentes:

a) Reclamo presentado por el afiliado C. Ocean ante la Isapre, solicitando se deje sin efecto su afiliación, cuestionando la firma contenida en los documentos contractuales.

b) Informe pericial caligráfico emitido por el Perito Judicial Caligráfico y Documental Sr. Pablo Kong Rubilar, en el que se concluye que "La firma estampada a nombre de C. Ocean, en el anverso del FUN, folio N° 150348770-78, suscrito a la Isapre Cruz Blanca S.A. con fecha 28-08-2018, no procede de dicha persona y por tanto es una firma falsa".

6. Que, por otra parte, revisado el Sistema de Búsqueda de Cotizantes de esta Superintendencia, se observa 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).

7. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 9432 de fecha 8 de abril 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 Sr. C. Ocean, 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 CRUZ BLANCA S.A. un contrato de salud consensuado con el cotizante Sr. C. Ocean, 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 a Isapre CRUZ BLANCA S.A. respecto de los antecedentes del afiliado Sr. C. Ocean, 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.

8. 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, el agente de ventas fue notificado de los cargos formulados, mediante comunicación enviada vía correo electrónico el día 8 de abril de 2021, sin que evacuara sus descargos dentro del término de diez días hábiles otorgado para estos efectos.

9. Que, sobre el particular, y como se indicó en los considerandos 6° precedente, el cotizante se mantuvo afiliado a la Isapre Cruz Blanca S.A., al menos hasta el mes de marzo de 2019, esto, en virtud de un contrato de salud suscrito sin su anuencia, constituyendo por tanto, el injusto infraccional reprochado, 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.

10. Que, conforme lo antes señalado, analizados los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio, y en particular, teniendo presente que no se acompañaron antecedentes o medios de prueba que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante el peritaje caligráfico acompañado por la Isapre denunciante, en cuanto a que la firma trazada a nombre del cotizante, en el Formulario Único de Notificación Tipo 1 respectivo, es falsa, esta Autoridad concluye que las conductas indicadas en el numeral 7° de la presente resolución se encuentran acreditadas, a excepción de la relativa a no entregar información correcta a la Isapre, debiendo desestimarse dicho cargo.

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 el no haber ingresado a ésta, un contrato de salud no consensuado con el cotizante.

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 previsual, y, por ende, es responsable de los documentos que somete a consideración de la Institución de Salud Previsual.

11. 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 la Isapre Cruz Blanca S.A., un contrato de salud debidamente consensuado con el cotizante.

12. Que en consecuencia, las faltas acreditadas constituyen un incumplimiento gravísimo de las obligaciones que le imponía la normativa como 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.

13. 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. Víctor Hugo Cáceres Torreabla, RUT N°** [REDACTED] su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia de Salud.

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.

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 Agentes de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (**A-307-2020**), 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

LLB/CTU

Distribución:

- Sr. Víctor Hugo Cáceres Torrealba
- Sr. C. Ocean.
- Gerente General Isapre Cruz Blanca S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-307-2020