

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 567**

Santiago, **06-10-2021**

**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; 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 SS/N° 701, de 15 de septiembre de 2021, 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, por medio de las denuncias y/o reclamos que a continuación se detallan, este Organismo de Control dio inicio a los procedimientos sancionatorios A-224-2020, seguidos en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. CARLOS PAULSEN LÓPEZ, en los que se le formuló los cargos que en cada caso se indican:

**CASO A-224-2020 (Ord. IF/N° 27.126, de 8 de septiembre de 2021):**

Presentación Ingreso N° 2028532, de 11 de septiembre de 2019.

G. RUIZ V. reclama irregularidades en la entrega de la información por parte de la persona agente de ventas que la afilió a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A.

Específicamente, alega que la/el agente de ventas le ofreció un plan de 2,586 UF, pero el que ingresó fue de 3,04 UF, situación frente a la cual le indicó que debía solicitar a la Isapre el cambio de factor etario, petición que fue rechazada por ésta.

La persona reclamante adjunta a su reclamo:

a) Carta de 30 de agosto de 2019, mediante la cual la Isapre rechaza la solicitud de la persona cotizante, fundándose en el hecho que la Circular IF/N° 317, de 18 de octubre de 2019, que instruye a las isapres aplicar la reducción de precio por cambio de factor a contar del 19 de abril de 2020, dispone que esta rebaja debe aplicarse cada vez que corresponda y en la anualidad siguiente al contrato, que en el caso de la persona reclamante corresponde a mayo de 2020.

b) Comunicación de 18 de junio de 2019, vía correo electrónico, en la que Carlos Paulsen le indica a la persona reclamante que tiene que acercarse a cualquier sucursal de la Isapre a regularizar su factor de riesgo, que desde el 26 de junio es de 2,4 y que implicará que el costo total a pagar será de 2,586 UF.

A requerimiento de este Organismo de Control, la Isapre remitió los siguientes antecedentes:

FUN de afiliación a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., de 8 de mayo de 2019 y restante documentación contractual, en la que consta que la/el agente de ventas que ingresó a tramitación de la Isapre este contrato de salud previsual, fue la/el Sra./Sr. CARLOS PAULSEN LÓPEZ y que el total de la cotización pactada fue de 3,04 UF.

En consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso de negociación y suscripción del contrato de salud de G. RUIZ V., 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.

- Entrega de información errónea a G. RUIZ V., 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 y 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.

3. Que, mediante presentación efectuada con fecha 10 de septiembre de 2021, la/el agente de ventas efectuó sus descargos, exponiendo, en síntesis, que informó reiteradamente a la persona cotizante el monto total a pagar y la forma como se obtenía este valor (factor etario por valor base más precio GES-AUGE), y éste se encontraba claramente consignado y a la vista en el FUN que se le presentó a aquélla para su revisión y firma.

Agrega que, con posterioridad al ingreso de la persona cotizante, ésta le consultó telefónicamente al agente de ventas la posible rebaja en el factor etario, quien le informó vía correo electrónico el procedimiento para realizarlo.

Señala que en el correo electrónico olvidó mencionar que el ajuste del factor etario aplicaba desde que se cumplía la anualidad, pero asevera que esta información ya se la había entregado a la afiliada por vía telefónica.

Adjunta tres copias de FUN (copia de original Isapre, copia afiliada y copia empleadora).

4. Que, analizados los descargos y antecedentes aportados por la/el agente de ventas, así como los que ya se encontraban agregados al expediente sancionatorio, se concluye que el único registro existente en éste de las conversaciones sostenidas entre la/el agente de ventas y la persona cotizante, son las copias de los mensajes de correo electrónico que acompañó ésta en su reclamo, y en los cuales consta que la/el agente de ventas dio una información errónea o incorrecta a la persona cotizante, puesto que, tal como le respondió posteriormente la Isapre a la persona afiliada, de conformidad con la normativa, la rebaja no opera desde que se produce el cambio de tramo de edad, sino que desde que se cumple la anualidad.

5. Que, en efecto, en el primer párrafo del punto 5 *"Modificación de precio por cambio en el tramo de edad"*, del Título IV del Capítulo I del Compendio de Procedimientos, se establece de manera clara y precisa que *"la isapre estará obligada a aplicar, desde el mes en que se cumpla la anualidad y, de conformidad con la respectiva tabla de factores del plan de salud, la reducción de factor que corresponda a un beneficiario o beneficiaria en razón de su edad (...)"*.

6. Que, es más, la Circular IF/N° 317, de 18 de octubre de 2018, que modificó dicha norma e instruyó la obligación de las isapres de aplicar la reducción del precio por cambio de factor etario, fue objeto de recursos que postergaron su entrada en vigencia, la que fue prorrogada hasta el 21 de marzo de 2021, por la Res. Ex. SS/N° 225, de 21 de marzo de 2019, pero que luego fue modificada por la Res. Ex. SS/282, de 5 de abril de 2019 (que revocó parcialmente la Res. Ex. SS/225, de 2019), disponiendo las siguientes fechas de entrada en vigencia:

a) La rebaja de precio respecto de las personas beneficiarias que cumplan 2 años de edad, cada vez que corresponda según la anualidad del contrato, a contar del 19 de octubre de 2019, y

b) La rebaja de precio por cambio de tramo etario en los restantes casos, cada vez que corresponda según la anualidad del contrato, a contar del 19 de abril de 2020.

7. Que, por lo tanto, a la época de negociación y suscripción del contrato de salud previsual de la persona cotizante (mayo de 2019), y con mayor razón a la fecha de la respuesta que dio la/el agente de ventas a dicha persona (18 de junio de 2019), era un hecho que la rebaja de precio por cambio de tramo etario en el caso de ésta, no podía llevarse a efecto sino hasta cumplida la anualidad de su contrato, en mayo de 2020.

8. Que, sin embargo, en el mensaje enviado por la/el agente de ventas se omite toda referencia a lo anterior, y dado el tenor del mismo, en que se indica a la persona reclamante que tiene que acercarse a cualquier sucursal de la Isapre a regularizar su factor de riesgo, que desde el 26 de junio es de 2,4 y que implicará que el costo total a pagar será de 2,586 UF, no resulta verosímil que dicha información la haya sido entregada por vía

telefónica. Esto último no está acreditado, no resulta verosímil y, en todo caso, aun en el evento que se hubiese informado por vía telefónica, no es racional ni razonable que se haya omitido en la comunicación escrita que envió la/el agente de ventas a la persona cotizante.

9. Que, por consiguiente, se encuentra acreditada la entrega de información errónea por parte de la/del agente de ventas a la persona cotizante, respecto de una información que en ningún caso debió haber omitido.

10. 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 amerita la situación acreditada en este procedimiento sancionatorio es una MULTA DE 3 UTM.

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

#### **RESUELVO:**

1. Imponer a la/al Sra./Sr. CARLOS MAX PAULSEN LÓPEZ, RUN N° [REDACTED], una MULTA de 3 UTM (tres unidades tributarias mensuales).

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 10 días hábiles desde la notificación de la presente resolución, a través del sitio web de la Tesorería General de la República ([www.tgr.cl](http://www.tgr.cl)), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", Formulario de Pago 107, el que estará disponible una vez vencido el plazo para deducir recursos que se indica en el número 3 siguiente.

El valor de la unidad de fomento 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](mailto: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 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 Subdepto. 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-224-2020), 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](mailto:oficinadepartes@superdesalud.gob.cl), para efectos de la entrega o envío de documentación.

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



**SANDRA ARMIJO QUEVEDO**  
**Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de**  
**Salud (S)**

**LLB/EPL**

**Distribución:**

- Sra./Sr. CARLOS PAULSEN LÓPEZ.
- Sra./Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A.
- Subdepto. de Sanciones y Registro de Agente de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-224-2020