

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 604

Santiago, 22-10-2021

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 al (a los) procedimiento(s) sancionatorio(s) A-305-2020, seguido(s) en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. PÍA GALLARDO HENRÍQUEZ, en el(los) que se le formuló los cargos que en cada caso se indican:

CASO A-305-2020 (Ord. IF/N° 27.520, de 13 de septiembre de 2021).

Presentación N° 4033741, de 9 de octubre de 2020.

C. OLIVOS G. reclama irregularidades en la suscripción de un contrato de salud previsual con la Isapre VIDA TRES S.A. que firmó en el año 2018.

Específicamente, alega que, en circunstancias que intentó hacer uso de los beneficios del contrato de salud previsual en un prestador de salud, constató que su huella dactilar y número de cédula de identidad estaba asociado en la Isapre a otra persona (A. Rojas P.), por lo que contactó a la agente de ventas para que anulara el contrato; sin embargo, a los pocos meses le comenzaron a llegar comunicaciones de cobro de cotizaciones previsionales. A pesar de sus reiteradas solicitudes, ni la agente de ventas ni la Isapre han solucionado el problema y la deuda se mantiene vigente.

Adjunta a su reclamo comunicaciones de cobranza e intercambios de mensajes entre la reclamante y ejecutivas de la Isapre.

En el juicio arbitral la Isapre se allanó el reclamo, aduciendo que pudo observar una inconsistencia administrativa en los datos de la afiliada, por lo que procedería a dejar sin efecto el contrato y a remitir al FONASA las cotizaciones que se hubiesen enterado.

Sin embargo, en la misma contestación señaló que con fecha 31 de octubre de 2019 había emitido FUN tipo 2, poniendo término al contrato de 20 de julio de 2018, por mantener la afiliada deuda de cotizaciones de salud.

En el procedimiento sancionador, a requerimiento de este Subdepartamento, la Isapre remitió los siguientes antecedentes:

FUN de suscripción electrónica de 20 de julio de 2018 y restante documentación contractual, en la que consta que la/el agente que intervino en esta suscripción fue la/el Sra./ Sr. PIA GALLARDO HENRÍQUEZ, y que si bien la persona que firmó de manera electrónica con su huella dactilar fue la/el Sra./Sr. C. OLIVOS G., y que su cédula de identidad es la que se consigna en dicha documentación, su nombre no es el que aparece en la sección de "antecedentes del cotizante" del FUN ni de la restante documentación contractual, sino que el de otra persona, de nombre A. Rojas P.

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 en relación con la suscripción y mantención del contrato de salud de C. OLIVOS G., 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.

- Incumplimiento de sus obligaciones como agente de ventas, en relación con la afiliación de C. OLIVOS G., persona que permaneció afiliada a la Isapre VIDA TRES S.A. de manera irregular y sin poder hacer uso de los beneficios del contrato de salud previsual, configurándose la situación prevista 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, de esta Superintendencia.

- Mantener en la Isapre información errónea respecto de C. OLIVOS G., de conformidad con la letra h) del numeral 1.1 y/o letra c) 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, 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 13 de septiembre de 2021; 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, como se indicó anteriormente, la/el agente de ventas no presentó descargos dentro del plazo legal, y tampoco solicitó ni acompañó medios de prueba tendientes a enervar o contrarrestar el mérito de los antecedentes en virtud de los cuales se le formuló cargos, y que acreditan fehacientemente: a) que la persona reclamante suscribió electrónicamente con fecha 20 de julio de 2018, el FUN de suscripción y la restante documentación contractual, según consta en los comprobantes de suscripción electrónica adjuntos a cada uno de los documentos contractuales; b) que la agente de ventas que intervino en esta suscripción fue la/el Sra./ Sr. PIA GALLARDO HENRÍQUEZ, y c) que si bien es la cédula de identidad de la persona reclamante la que se consigna en dicha documentación, su nombre no es el que aparece en la sección de "antecedentes del cotizante" del FUN ni de la restante documentación contractual, sino que el de otra persona, de nombre A. Rojas P.

5. Que, cualquiera sea la causa que provocó dicha inconsistencia entre el nombre y apellidos de la persona que suscribió electrónicamente la documentación contractual, y el nombre y apellidos que aparecen en ésta, lo cierto es que la agente de ventas debía velar por la exactitud de la información que quedaba registrada en dicha documentación, de tal manera que dicha situación, que implicó mantener información errónea en la Isapre respecto de la identidad de la persona afiliada y que le impedía hacer uso de los beneficios del contrato de salud previsual, es imputable a una grave falta de diligencia o cuidado por parte de la agente de ventas.

6. Que, con todo, para los efectos de la ponderación de la falta reprochada, debe considerarse que existió una falta de control o supervisión por parte de la Isapre, y/o una falla o vacío en sus sistemas que posibilitó que el nombre y apellidos de la persona afiliada que aparece en la documentación contractual, no correspondiera al de la persona que efectivamente suscribió electrónicamente dicha documentación (según consta en los comprobantes de firma electrónica de cada uno de los documentos).

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 c) 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 5 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 Sra./Sr. PÍA DANIELLA GALLARDO HENRÍQUEZ, RUN N° [REDACTED], una MULTA de 5 UTM (cinco 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), 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 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 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-305-2020), 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,



SANDRA ARMIÑO QUEVEDO

Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)

LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. PÍA GALLARDO HENRÍQUEZ.
- Sra./Sr. Gerente General Isapre VIDA TRES S.A. (a título informativo)
- Subdepto. de Sanciones y Registro de Agente de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-305-2020