

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 114

Santiago, **03-03-2022**

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 RA 882/181/2021, de 23 de noviembre 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 se encuentra 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 la denuncia y/o reclamo que a continuación se detalla, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-273-2020, seguido en contra del agente de ventas Sr. Francisco Javier Olea Quezada, en el que se le formularon los cargos que se indican.

3. Que, mediante reclamo N° 8241, de fecha 15 de junio de 2020, comparece el Sr. R. Jaen K. quien informa que fue afiliado de forma irregular a la Isapre Cruz Blanca.

Relata, que el día 16 de marzo de 2020, el ejecutivo de Isapre Cruz Blanca, Sr. Francisco Javier Olea Quezada, llegó a su lugar de trabajo diciendo que lo iba a inscribir a un seguro por el coronavirus, sin embargo, señala que lo que hizo, fue inscribirlo en la Isapre como empleado de Copec, en circunstancias que él trabaja en una concesión. Señala, que tiene 2 cargas legales y que su renta líquida es de 300 mil pesos. Finaliza solicitando retirarse de la Isapre y continuar en Fonasa.

4. Que, en su presentación el reclamante acompaña entre otros, los siguientes antecedentes:

- a) Copia de su cédula de identidad.
- b) Copia de FUN folio N° 150493310-78, de fecha 16 de marzo de 2020.
- c) Copia de Declaración de Salud N° 300505480, correspondiente al cotizante Sr. R. Jaen K.
- d) Copia de Contrato de Servicio de Operación vía electrónica del reclamante.

5. Que, por otra parte, revisado el juicio arbitral Rol 8241-2020, a que dio origen el referido reclamo, consta a fojas 37 y siguientes la sentencia definitiva de fecha 2 de junio de 2021 que indica lo siguiente: *“este Tribunal por resolución de fecha 19 de abril de 2021, citó a declarar al señor Francisco Olea Quezada, agente de ventas. (...) En dicha audiencia, el agente de ventas informó que la afiliación se realizó en una bomba de bencina COPEC en la comuna de la Florida. Señala, que la afiliación se realizó en términos regulares, que le preguntó al demandante por sus preexistencias y sus cargas, y que su error fue que el empleador del actor no era la COPEC sino que era un concesionario, por lo que no se notificó al empleador.”*

Agrega que: *“de la revisión del Sistema de Búsqueda de Cotizantes a cargo de la Superintendencia de Salud, consta que el demandante no figura como afiliado a la Isapre, por lo que no consta que haya pagado cotizaciones por el contrato de salud.”*

Ahora bien, este Tribunal también tiene en consideración que no consta que el demandante haya hecho uso de los beneficios del contrato de salud”.

Por esos motivos, entre otros, se resuelve: *“Acoger la demanda interpuesta en contra de la*

Isapre Cruz Blanca S.A., por lo que ésta deberá anular administrativamente el contrato de salud que figura a nombre del demandante, dejando además sin efecto el cobro de cotizaciones de salud."

6. Que, según requerimiento de esta Superintendencia, la Isapre acompaña mediante presentación N° 14330, de fecha 17 de noviembre de 2020, la bitácora de venta del reclamante, donde consta cada paso del proceso de venta electrónica remota, realizado entre las 14:38 horas y las 15:02 horas del día 16 de marzo de 2020.

7. Que, además, mediante la presentación N° 14877 de fecha 3 de diciembre de 2021 la Isapre informa que el referido agente de ventas fue desvinculado de su compañía en mayo de 2021, y acompaña los siguientes antecedentes contractuales que tiene en su poder, relativos al mencionado proceso de suscripción:

a) Declaración de Salud Folio N° 300505480 de fecha 16 de marzo de 2020, correspondiente al afiliado.

b) Plan de Salud Complementario cerrado Campus Bupa Max 100, correspondiente al afiliado.

c) Copia de 7 correos electrónicos asociados a la venta electrónica señalada, intercambiados entre las casillas Fun.Electronico@cruzblanca.cl y jxxxxxxxk@gmail.com del día 16 de marzo de 2020.

8. Que, en consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, a través del Oficio Ord IF/N°525, de 6 de enero de 2022 se le formularon a la/al agente de ventas los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción electrónica del contrato de salud del Sr. R. Jaen K., al no llevar el proceso según lo indicado en el Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, incurriendo en lo establecido en el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del mismo Compendio.

- 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.

9. Que, notificado de los cargos por correo electrónico de fecha 6 de enero de 2022, el agente de ventas no formuló descargos dentro del plazo dispuesto en la normativa para dichos efectos.

10. Que, analizando el fondo del asunto sometido a conocimiento de este organismo, en relación con la conducta desplegada por el agente de ventas en el proceso de suscripción del contrato de salud del Sr. R. Jaen K., y las pruebas aportadas por las partes, se da por acreditado que el día 16 de marzo de 2020, el agente de ventas Sr. Francisco Javier Olea Quezada concurrió a una bencinera de la empresa Copec ubicada en la comuna de La Florida, ocurriendo en dicho lugar, el procedimiento de afiliación electrónica con el Sr. Jaen, dentro del rango horario de 14:38 a 15:02 hrs.

11. Que, tanto el agente de ventas, la Isapre y el afiliado reconocen la existencia de un proceso de contratación, sin embargo, se encuentra controvertida su finalidad. Para el agente de ventas se trató de la contratación de un plan de salud, y para el reclamante, la contratación de un seguro para el coronavirus.

12. Que, sin perjuicio de ello, las pruebas aportadas dan cuenta que el proceso de contratación del plan de salud de forma remota fue realizado a través de la casilla de correo electrónico del cotizante contenida en el FUN, jxxxxxxxk@gmail.com, la cual es coincidente con la declarada en el reclamo efectuado por el mismo Sr. R. Jaen K., lo que lleva a presumir que tenía conocimiento y respaldo de los antecedentes del proceso de contratación.

13. Que, es de especial relevancia la declaración prestada por el agente de ventas involucrado, en el procedimiento arbitral Rol 8241-2020 donde declara: *"que su error fue que el empleador del actor no era la COPEC sino que era un concesionario, por lo que no se notificó al empleador"*. Esto resulta coincidente con los datos aportados por el cotizante en su reclamo, el cual señala que el empleador consignado en el FUN está errado, que él trabaja para una empresa concesionaria de cambios de aceite. Por lo tanto, siendo concordante el relato entre ambos actores, se da por acreditada dicha circunstancia.

14. Que, por lo antes dicho, ocurrió un incumplimiento grave a las obligaciones del agente de ventas referido, puesto que de conformidad con el numeral 1 " *Antecedentes de afiliación* " del Título I del Capítulo I del mencionado Compendio, antes de formalizar la afiliación se debe exigir a las futuras personas afiliadas, entre otros antecedentes: *"Para verificar la renta o remuneración imponible de la persona trabajadora dependiente, pensionada o beneficiaria cotizante, en su caso, la Isapre deberá solicitar la documentación que sirva para acreditar dicha condición, tal como una fotocopia de la última liquidación de remuneraciones o pensiones, una fotocopia del contrato de trabajo, una fotocopia de la última planilla de pago de cotizaciones a la AFP o IPS, un certificado de renta emitido por su empleador/a, o algún certificado legal que acredite la renta, etc. "*

15. Que, de conformidad con la normativa citada, el agente de ventas que actúa en representación de la Isapre durante la etapa de suscripción de la documentación contractual, tiene la obligación de verificar, entre otros requisitos, los antecedentes laborales de la persona trabajadora.

16. Que, además, se trata de una situación que ha causado perjuicio a la persona indebidamente afiliada, dados los efectos de contenido patrimonial o económico que ha implicado la suscripción del contrato de salud previsional.

17. 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 el 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 el agente de ventas sea sancionado con la imposición de una multa de 5 Unidades Tributarias Mensuales.

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

RESUELVO:

1. **IMPÓNESE** al agente de ventas Sr. FRANCISCO JAVIER OLEA QUEZADA, RUN: [REDACTED], una multa a beneficio fiscal, equivalente a 5 UTM (cinco Unidades Tributarias Mensuales), por las irregularidades cometidas durante el proceso de afiliación del Sr. R. Jaen K.

El no pago de la multa habilitará a la Superintendencia, por la vía de la sustitución de sanción, para cancelar la inscripción del sujeto sancionado en el Registro de Agentes de Ventas.

2. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 5 días hábiles desde la notificación de la presente resolución, mediante depósito en la cuenta corriente N° 9019073, del Banco Estado, a nombre de la Superintendencia de Salud, Rut: 60.819.000-7. En el comprobante del depósito deberá indicarse con claridad el nombre y Rut del Agente de Ventas, el número y fecha de la presente Resolución Exenta y el número del proceso sancionatorio (**A-273-2020**).

El valor de la Unidad Tributaria Mensual será el que corresponda a la fecha del día del pago.

3. El comprobante de pago correspondiente deberá ser enviado a la casilla electrónica **acreditapagomultaIF@superdesalud.gob.cl** para su visado y control, dentro del plazo de 5 días hábiles de efectuado el pago.

4. Además, 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 Venta, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-273-2020), 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. No se admitirán documentos remitidos a esta Superintendencia por otra vía o medio distinto de los señalados, ni presentados fuera del plazo legal.

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 dicha

documentación.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



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

HPA/CCS

Distribución:

- Sr. Francisco Javier Olea Quezada
- Sr. Sr. R. Jaen K. (a título informativo)
- Sra./Sr. Gerente General Isapre Cruz Blanca S.A. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes

A-273-2020