

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 671

Santiago, **05-10-2022**

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 177 y demás disposiciones pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; en el 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 RA 882/181/2021, de 23 de noviembre de 2021, de esta Superintendencia, y lo señalado en la Resolución N° 7, de 26 de marzo de 2019, de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1. Que, conforme a la normativa vigente, esta Superintendencia 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. Esta facultad la ejerce a través de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.

2. Que, con fecha 5 de abril de 2021, la Sra. I. Castro C. presentó reclamo ante este Organismo señalando que el agente de ventas Sr. Cristián Robert Epulef Sánchez, le ofreció un convenio colectivo que supuestamente tenía el Sindicato de la empresa donde ella trabaja.

Agrega, que le indicó que se le haría entrega de una giftcard de \$25.000, la cual fue depositada en su Cuenta Rut el día 29 de diciembre de 2021.

Señala, que hicieron el trámite de forma telefónica y que nunca firmó ningún documento. Explica, que posteriormente se enteró que estaba inscrita en un plan de salud cerrado individual, por lo cual solicitó de inmediato la desafiliación, la que le fue denegada por no haber permanecido un año en la Isapre. Solicita la anulación del contrato de salud y la devolución del dinero que le descontaron, ya que la suscripción se hizo con irregularidades, falta de información y engaño.

3. Que, en el expediente del procedimiento arbitral iniciado a partir del reclamo de la cotizante, constan los siguientes antecedentes:

a) Formulario Único de Notificación Tipo 1, folio N° 80636150 de fecha 22 de septiembre de 2020, en el que consta que usted fue el agente de ventas responsable del proceso de afiliación de la reclamante a la Isapre Consalud S.A.

Dicho documento consigna como renta imponible la suma de \$400.000 con una cotización pactada de 2.035 U.F.

b) Captura de pantalla de cartola de cuenta RUT de la reclamante, en la que figura una transferencia de fondos efectuada el día 29 de diciembre de 2020, por el monto de \$25.000, por parte de Cristián Epulef Sánchez.

c) Copia de liquidación de remuneraciones aportada por la Isapre en su escrito de contestación y que señala se tuvo a la vista al momento de la afiliación. Dicho documento señala como renta imponible la suma de \$366.100.

4. Que, en razón de dichos antecedentes se estableció, en primer término, que no existió un correcto traspaso de la información contenida en la liquidación de remuneraciones del mes inmediatamente anterior a la suscripción del Formulario Único de Notificación respectivo.

Asimismo, consta que el agente de ventas efectuó una transferencia a la cuenta de la reclamante, en el contexto de la afiliación.

5. Que, conforme a los antecedentes recabados, mediante Oficio Ord. IF/N° 34683 de fecha 12 de septiembre de 2022, 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 de I. Castro C., 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.

6. Que, según consta en el expediente sancionatorio, y de acuerdo a lo dispuesto en el punto 4.2 del Capítulo VIII, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de la Superintendencia de Salud, el agente de ventas fue notificado de los referidos cargos mediante correo electrónico el día 12 de septiembre de 2022 vía correo electrónico.

7. Que, mediante presentación N°13087 de fecha 26 de septiembre de 2022, el agente de ventas evacuó sus descargos, señalando en primer lugar, que jamás habló de una Giftcard con la cotizante, ya que ni la Isapre ni sus ejecutivos entregan Giftcard a sus afiliados.

En cuanto a la transferencia electrónica mencionada, señala que transfirió ese monto a la cotizante como favor personal, porque necesitaba comprar unos medicamentos y que después se los devolvería, dada la relación de confianza que mantiene con ella y la mayoría de los socios del sindicato.

Indica que la renta informada en el FUN corresponde a la renta promedio que percibe la cotizante y que producto de haber dejado de percibir ingresos adicionales no acreditados, la cotizante reclamó en su contra puesto que no pudo seguir costeando el valor del plan de salud.

Para acreditar sus alegaciones, acompaña carta de la cotizante presentada ante la Isapre y carta del presidente del Sindicato de la empresa Grupo EULEN.

8. Que, en cuanto al fondo del asunto, cabe establecer en primer término que durante el curso del procedimiento sancionatorio fue posible establecer, en primer término, que el monto de renta imponible consignado en el Formulario Único de Notificación Tipo 1 respectivo, difiere del señalado en la liquidación de remuneraciones señalada por la Isapre como el documento tenido a la vista para acreditar la calidad de dependiente y la renta de la cotizante.

Al efecto, tal como se señaló previamente, dicho documento contractual indica como renta imponible la suma de \$400.000, en circunstancias que la liquidación de remuneraciones aportada por la Isapre, emitida por la empresa Eulen Seguridad S.A., para el mes de noviembre de 2020, consigna una renta imponible de \$366.100.

9. Que, al respecto, cabe recordar que la Letra h) del Numeral 3.4, del punto III del Título III del Capítulo III del Compendio De Instrumentos Contractuales de esta Superintendencia de Salud, establece, al regular el Llenado del Formulario Único de Notificación, que "el campo "Renta Imponible", corresponde a la remuneración o pensión del mes anterior a la suscripción del contrato o anterior a la modificación de la cotización pactada.

Tratándose de trabajadores dependientes o pensionados, la renta imponible deberá corresponder a lo consignado en la última liquidación de remuneración o pensión emitida por la entidad encargada del pago de la pensión, o en su defecto, la registrada en el contrato de trabajo o en la última planilla de pago de cotizaciones AFP o IPS o la entidad que lo reemplace, o la registrada en la última planilla de declaración y pago de cotizaciones recibida en la isapre".

Dicha norma, que regula la forma en la que debe ser llenado el Formulario Único de Notificación, establece claramente que el monto de renta imponible que debe consignarse en dicho documento, es el del mes inmediatamente anterior al de la suscripción del contrato, debiendo corresponder a lo consignado en la última liquidación de remuneración.

Lo anterior, tal como se estableció en el considerando anterior, no fue realizado debidamente por el agente de ventas, existiendo, por tanto, una falta al procedimiento establecido en la normativa vigente para el llenado de este tipo de documentos, lo que, en definitiva, permite tener por configurada la falta reprochada relativa a entregar de

información errónea a la Isapre y/o al cotizante.

Asimismo, se debe hacer presente al agente de ventas que el llenado del Formulario Único de Notificación constituye una de las etapas más relevantes del proceso de suscripción de los contratos de salud, siendo de completa responsabilidad de la persona agente de ventas el que la información que conste en dicho documento sea fidedigna, para efectos de permitir, por una parte, a la persona cotizante comprender a plenitud el alcance de las obligaciones que está contrayendo y a la Isapre, por otro lado, evaluar debidamente la capacidad de pago de la cotización de salud por parte de la persona postulante.

10. Que, en relación a la transferencia electrónica efectuada por el agente de ventas con fecha 29 de diciembre de 2020 a la cuenta de la reclamante, se debe hacer presente que dicha conducta se encuentra debidamente acreditada.

Al efecto, dicha transferencia fue realizada el día inmediatamente posterior a la fecha de la afiliación, por lo cual, resulta lógico asumir que dicho pago fue efectuado en el contexto de la afiliación, sin que el agente de ventas acompañara algún antecedente que permitiera sustentar sus dichos relativos a haberse tratado de un favor personal, razón por la cual dichas alegaciones serán desestimadas.

Así las cosas, cabe concluir, que dicha conducta, acreditada en el curso del procedimiento sancionatorio, permite tener por configurada la falta correspondiente a falta de diligencia empleada en el proceso de afiliación.

11. Que, en consecuencia, atendidos los incumplimientos detectados, se estima, que en la especie se configuran efectivamente ambos cargos formulados en contra del agente de ventas denunciado, relativos a falta de diligencia empleada en el proceso de afiliación y entrega de información errónea al afiliado 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 a) del numeral 1.2 y numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, esto, al haberse consignado en el Formulario Único de Notificación respectivo, una renta imponible diversa a la registrada en la liquidación de remuneraciones del mes anterior a la afiliación y haberse efectuado una transferencia de fondos a la cotizante en el contexto de la afiliación.

12. Que, en razón de las consideraciones previamente expuestas, y de conformidad con el inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y lo dispuesto en los numerales 1.2 y 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, se estima procedente sancionar al agente de ventas Sr. Cristián Robert Epulef Sánchez con una multa de 5 UTM.

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

RESUELVO:

1. **IMPONER** al agente de ventas **Sr. Cristián Robert Epulef Sánchez**, RUN N° [REDACTED] una multa en beneficio fiscal equivalente a **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 quince (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 aquella, 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 quinto 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 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 para su visado y control, dentro del plazo de tres (3) días hábiles de efectuado el pago.

3. Se hace presente, además, 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 (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 Agentes de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-36-2021) 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/CTU

Distribución:

- Sr. Cristián Robert Epulef Sánchez
- Sra. I. Castro C.
- Sr. Gerente General Isapre Consalud S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-36-2021