

**Voces:** PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE MULTAS - SUPERINTENDENCIA DE ISAPRES - COMUNICACIONES - MULTA - REGISTRO DE DEUDORES - RECURSO DE RECLAMACIÓN - RECHAZO DEL RECURSO

**Partes:** Isapre Cruz Blanca S.A. c/ Superintendencia de Salud s/ DICOM - Reclamación

**Tribunal:** Corte de Apelaciones de Santiago

**Sala:** Novena

**Fecha:** 29-dic-2015

**Cita:** ROL:7048-15, MJJ43223

El sólo hecho que la comunicación por parte de la ISAPRE incluya el logo de DICOM, posibilita que el destinatario presuma fundadamente que su deuda vaya a quedar en dicho registro.

**Doctrina:**

1.- Corresponde rechazar el recurso de reclamación interpuesto por la Isapre contra la resolución que no da a lugar el recurso jerárquico, por haberse cursado una multa al utilizarse cartas que en su formato incluyera el logotipo y pie de firma «DICOM/EQUIFAX». Ello, pues en la carta de cobranza en cuestión, se vulnera la prohibición de efectuar referencias a los efectos o consecuencias que pudieran acarrear el eventual ejercicio de acciones judicial ni de la posible incorporación a una empresa administradora de datos DICOM, que se dedica a la comercialización de datos personales, como son los protestos y morosidades en el sistema financiero, pues lo cierto es que el sólo hecho que la comunicación consigne el logo de DICOM, supone que dicha empresa tiene acceso a los datos comerciales y que tiene la posibilidad real de incorporar tales antecedentes a su base de datos.

2.- Lo actuado por la Superintendencia se ajusta a las facultades conferidas por la ley, pues en la Circular IF/Nº 1 de 2005, se establecen una serie de prohibiciones que tienen por objeto descartar y prevenir la inducción que pudieren sufrir los destinatarios (afiliados o no a la Isapre) de incorporarse eventualmente al registro público de deudores morosos como se conoce a DICOM, con las consecuencias que se conocen en el ámbito laboral, financiero y social.

3.- Si bien la carta, independiente si se trata de afiliados o no afiliados, no refiere que la deuda va a ser registrada en DICOM, el sólo hecho que se indique su logo, posibilita que el destinatario presuma fundadamente que su deuda quede en dicho registro y así lo hicieron saber los múltiples reclamos recibidos en la Institución informante.

---

Santiago, 29 de diciembre de 2015.

**VISTOS:**

PRIMERO: Que a fs. 44 don Arturo Labbé Castro en representación de ISAPRE CRUZ BLANCA S.A. interpone recurso de reclamación en contra de la resolución dictada por el Superintendente de Salud (Resolución Exenta SS/Nº838, del 24 de junio de 2014) que rechazó el recurso jerárquico deducido por esa institución en subsidio de la reposición que interpuso en contra de la resolución

de la Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud que le aplicó una multa ascendente a 600 Unidades de Fomento, por haber utilizado un formato de carta de cobranza que vulnera la prohibición contenida en el punto 3, letra d), de la Circular IF/N°1, de 2005, y las instrucciones específicas que se le impartieron mediante el Oficio Ord. IF/N° 9383, de 2011, en orden a abstenerse de utilizar un formato que incluyera el logotipo y pie de firma "DICOM/EQUIFAX", o cualquier otro que no se ajustara a la normativa e indujera a interpretaciones equívocas, respecto del alcance de la comunicación (Resolución Exenta IF/N°390, del 29 de septiembre de 2014), confirmando de esa forma la resolución a través de la cual la citada Intendencia rechazó el aludido recurso de reposición (Resolución Exenta IF/N°68 del 27 de febrero de 2015).

Señala mediante Oficio Ord. IF/N°4138 del 5 de junio de 2014, se expresó que la prohibición establecida en la letra d) del numeral 3 de la Circular IF/N° 1, de 2005, dice relación con personas que tengan la calidad de cotizantes o afiliados a la Isapre, y, por tanto, tal conducta prohibida no sería exigible respecto de aquellas personas que perdieron o dejaron de tener tal calidad, como ocurriría en su caso.

Agrega que la Intendencia de Fondos, en la Resolución Exenta IF/390, de 2014 que aplicó multa, desestimó sus descargos señalando que Isapre Cruz Blanca habría infringido la normativa citada que prohíbe a las isapres hacer referencia en las comunicaciones, directa o indirectamente, a la posible incorporación de los antecedentes de los afiliados a una empresa administradora de datos, sin advertir previa y expresamente los requisitos y limitaciones legales a las que está sujeta la interposición de dichas acciones o la incorporación a esos registros; que esta norma tutela los derechos de los cotizantes, aunque no se encuentren actualmente afiliados a la Isapre en cuestión; y que con anterioridad ya se había representado e instruido a la Isapre en el sentido que la inclusión del logotipo y pie de firma de una empresa administradora de datos, constituía infracción a dicha norma.

Finalmente pide la anulación de la Resolución Exenta SS N°838, de 24 de junio de 2015, dictada por el Superintendente de Salud, por encontrarse viciada de nulidad, dejando sin efecto la multa, y en subsidio, sustituirla por una amonestación o bien reduciéndola en su monto.

SEGUNDO: Que a fs.168 don Sebastián Pavlovic Jeldres, Superintendente de Salud evacua informe de rigor solicitando el rechazo del recurso del reclamo de ilegalidad por las razones que expone.

Señala que no existe ilegalidad alguna en el actuar del Superintendente de Salud al dictar la resolución reclamada y que los vicios de ilegalidad alegados por la recurrente, sólo dan cuenta de una disconformidad con la forma de evaluar los antecedentes que determinaron que se ratificara lo obrado por la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud al aplicarle una multa de 600 Unidades Fomento por las infracciones cometidas.

En cuanto a la alegación consistente en que el Superintendente habría hecho suyas las argumentaciones de la Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud al validar los fundamentos de su resolución, señala que al adherir a los planteamientos de la Intendente de Fondos, el Superintendente desestimó las alegaciones de la reclamante. Así, se debe colegir que se precisó que el incumplimiento imputado a la isapre en la formulación de cargos fue el mismo que se invocó al aplicar la multa, esto es haber utilizado un formato de carta que vulnera la prohibición contenida en el punto 3, letra d) de la Circular IF/N°1, de 2005, y las instrucciones específicas que se le impartieron mediante el Oficio Ord. IF/N° 9383, de 2011.

En efecto, a raíz de una fiscalización efectuada se pudo constatar que la Isapre había enviado a los deudores de cotizaciones de salud una comunicación, en la que se consignaba el logotipo y pie de firma de "DICOM", y en la que se indicaba que si el deudor no regularizaba su situación, la Isapre externalizaría la cobranza, lo cual podía significar gastos y costas adicionales al monto adeudado.

Consultada la Isapre sobre el particular, reconoció el hecho mediante correo electrónico de 4 de junio de 2014, precisando que sólo se había tratado del envío con fecha 19 de mayo de 2014, de 10.000 cartas en las que aparecía el logotipo del proveedor de servicio de envío de correspondencia Equifax, a "ex clientes" de la Isapre, que ya no estaban afiliados a ésta y respecto de los cuales no tenía información relevante para confirmar si aún pertenecían al sistema privado de salud.

Esta situación ya había sido representada con anterioridad a la Isapre, mediante el Oficio Ord.IF/N° 9383, de 27 de diciembre de 2011, instruyéndosele en dicha oportunidad que debía abstenerse de utilizar el formato observado -que incluía el logotipo y pie de firma "DICOM/EQUIFAX"-, o cualquier otro que no se ajustara a la normativa e indujera a los afiliados a interpretaciones equívocas respecto del alcance de la comunicación.

Agrega que si bien la propia isapre reconoció a raíz de la fiscalización que envió 10.000 cartas de cobranza que contenían el logotipo y pie de firma de DICOM, no existen antecedentes que permitan determinar que éstas fueron enviadas solo a deudores desafiliados, no obstante la interpretación que hace la entidad fiscalizada respecto de la Circular IF/N°1, de 2005, en el sentido que quedarían excluidas de su aplicación las personas que al momento de enviarse la carta de cobranza, ya no tenían la calidad de afiliados vigentes en la isapre, no se ajusta al tenor ni a la finalidad de dicha normativa.

Con todo, se trata de deudas que se generaron cuando los destinatarios tenían la calidad de cotizantes o afiliados vigentes en la Isapre por lo que no se vislumbra cual podría ser la razón jurídica para haber establecido diferencias en la regulación de su cobranza extrajudicial, por el hecho sobreviniente de desafiliarse o ser desafiliado el cotizante, y menos si tampoco para la Isapre este hecho altera sus derechos y acciones en relación con la deuda de cotizaciones de salud. En definitiva, pide el rechazo del reclamo de ilegalidad denunciado por Isapre Cruz Blanca, y en cuanto a la petición subsidiaria de rebaja de la multa impuesta, ésta debe ser desestimada, por cuanto si se declara que la Superintendencia se ha ajustado a la ley, no resulta pertinente que se revise el mérito de su actuación, lo que transformaría al tribunal en una instancia de "apelación", en circunstancias que el agravio no es causal válida para recurrir de reclamación.

TERCERO: Que a fs. 176 se trajeron los autos en relación.

CUARTO: Que el presente reclamo se basa en lo prevenido en el artículo 113 del D.F.L. N°1, del Ministerio de Salud, del año 2005, que autoriza a cualquier afectado por una resolución de la Superintendencia de Salud, para impetrarlo cuando estime que determinada resolución no se ajusta a la ley, reglamentos o demás disposiciones que le corresponde aplicar.

Esto es, la Corte respectiva deberá revisar si la decisión controvertida adolece de alguna ilegalidad, sea procesal o de fondo, en el procedimiento administrativo en el que se ha aplicado la sanción.

QUINTO: Que examinando los antecedentes y siendo el presente recurso de reclamación uno de ilegalidad, esto es, uno en que se solicita al órgano jurisdiccional que controle que el ente administrativo se haya ajustado en su obrar a la normativa legal y reglamentaria que regula la materia específica de que se trata. Entonces se debe analizar Resolución Exenta SS/N°838, del 24 de junio de 2014 dictada por Superintendente de Salud y por la que rechazó el recurso jerárquico deducido por Isapre Cruz Blanca y mantuvo la multa ascendente a 600 Unidades de Fomento, por haber utilizado un formato de carta de cobranza que vulnera la prohibición contenida en el punto 3, letra d), de la Circular IF/N°1, de 2005;

SEXTO: Que, la controversia suscitada entre el Superintendente de Salud y la Isapre Cruz Blanca radica en una interpretación jurídica pero sin indicar norma infringida o abuso cometido, acudiendo a una mera cuestión de agravio;

SEPTIMO: Que en este sentido, la Circular IF/N° 1, de 31 de marzo de 2005, reguló el contenido de las comunicaciones que las Isapres envían a sus afiliados con motivo del ejercicio de acciones de cobranza extrajudicial de deudas de cotizaciones. En la carta de cobranza en cuestión, se vulnera la prohibición de efectuar referencias a los efectos o consecuencias que pudieran acarrear el eventual ejercicio de acciones judiciales ni de la posible incorporación a una empresa administradora de datos DICOM, que se dedica a la comercialización de datos personales, como son los protestos y morosidades en el sistema financiero;

OCTAVO: Que, a mayor abundamiento, lo cierto es que el sólo hecho que la comunicación consigne el logo de DICOM, supone que dicha empresa tiene acceso a los datos comerciales y que tiene la posibilidad real de incorporar tales antecedentes a su base de datos. Si bien la carta, independiente si se trata de afiliados o no afiliados, no refiere que la deuda va a ser registrada en DICOM, el sólo hecho que se indique su logo, posibilita que el destinatario presuma fundadamente que su deuda quede en dicho registro y así lo hicieron saber los múltiples reclamos recibidos en la Institución informante.

NOVENO: Que, por consiguiente, lo actuado por la Superintendencia se ajusta a las facultades conferidas por la ley, pues en la Circular IF/N° 1 de 2005, se establecen una serie de prohibiciones que tienen por objeto descartar y prevenir la inducción que pudieren sufrir, en este caso, los destinatarios (afiliados o no a la Isapre) de incorporarse eventualmente al registro público de deudores morosos como se conoce a DICOM, con las consecuencias que se conocen en el ámbito laboral, financiero y social;

DECIMO: Que, el obrar cuestionado de la autoridad no resulta ilegal, por lo que el recurso de reclamación será desestimado.

Por estas consideraciones se rechaza la reclamación interpuesta por la Isapre Cruz Blanca S.A. en contra de la Resolución Exenta SS/N°838, del 24 de junio de 2014, dictada por el Superintendente de Salud.

Dése el destino que señala el artículo 113 inciso segundo del DFL 1/2005 de Salud al depósito consignado en la cuenta corriente de la Secretaría de esta Corte.

Regístrese, comuníquese y archívese oportunamente.

Redactó la abogada integrante señora Paola Herrera Fuenzalida.

Rol Corte Civil N°7048-2015.

No firma el Fiscal Judicial señor Calvo, no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo del fallo, por encontrarse ausente.

Pronunciada por la Novena Sala de esta Iltrma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra señora Pilar Aguayo Pino e integrada, además, por el Fiscal Judicial señor Daniel Calvo Flores y la abogada integrante señora Paola Herrera Fuenzalida.