

Santiago, dos de agosto de dos mil veintitrés.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de sus fundamentos tercero a décimo quinto, que se eliminan.

Y teniendo en su lugar y, además, presente:

Primero: Que, en estos autos, compareció Isapre Colmena Golden Cross S.A. (en lo sucesivo Colmena o Isapre), quien dedujo la reclamación prevista en el artículo 113 del D.F.L. N° 1 del año 2005 del Ministerio de Salud (en adelante D.F.L N° 1) en contra de la Resolución Exenta IF/N° 586, de 29 de agosto de 2022, que rechazó el recurso de reposición que interpuso respecto de la Resolución Exenta N° 419 de fecha 14 de junio de 2022, de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, en virtud de la cual la sancionó por el pago de una multa ascendente a la suma equivalente a 800 Unidades de Fomento por remitir a sus afiliados correos electrónicos, que la reclamada consideró que su contenido no dice relación con el contrato de salud previsional, sino que con temas políticos y de discusión nacional que atañen al proceso constituyente y al Plebiscito de Salida, lo cual vulneraría el Punto 4 del Título VII del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de la Superintendencia, que sólo admite el envío de correo electrónico, como medio de comunicación del afiliado con la Isapre, previa autorización de éste y para recibir las notificaciones que la normativa vigente permite.”



Segundo: Que son hechos no discutidos por los litigantes los siguientes:

1.- El día 22 de abril de 2022 Colmena envió a sus afiliados un correo electrónico, en el cual señaló en su asunto: "Discusión constitucional en materia de salud en la Convención Constituyente".

2.- El título del citado documento fue: "Información importante. Discusión constitucional Abril 2022" y su texto es el siguiente:

"El pleno de la Convención aprobó este martes 19 de abril, la creación de un "Sistema Nacional de Salud" de carácter universal y público, al que deberán pertenecer todos los chilenos. El nuevo "Sistema Nacional de Salud" se financiará con rentas generales de la nación y la ley podrá establecer, para este fin, un cobro obligatorio de cotizaciones a empleadores y trabajadores. Lo anterior significa que la ley podrá determinar que todo o parte de tu cotización de salud (actualmente, tu 7%) se destine al financiamiento de este sistema público. Por lo que, si deseas continuar con un seguro de salud privado que te brinde cobertura para atenderte en clínicas y prestadores privados de tu elección, probablemente deberás aportar dos veces: una para financiar de manera obligatoria el sistema público y otra para adquirir el seguro privado que elijas."

3.- El día 25 de abril de 2022, la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, dictó el Oficio N° 12.536 por el cual se "Imparte Instrucciones sobre misiva enviada por Isapre Colmena a sus afiliados sobre



definiciones de la Convención Constitucional en materia de Sistema Nacional de Salud”, ordenándole a la reclamante a suspender de inmediato el envío de los correos electrónicos por no ajustarse éstos a las comunicaciones que la ley permite a la Isapre remitir a sus afiliados.

En dicho instrumento se añade, además, que “atendidas las irregularidades detectadas, se evaluara dar inicio a un procedimiento sancionatorio por las conductas antes expuestas”.

4.- La Intendencia dictó, con fecha 29 de abril de 2022, el Oficio Ordinario IF/N° 13.196 en el cual formuló el siguiente cargo a Colmena: “por remitir a los afiliados de la Isapre, correos electrónicos cuyo contenido no diría relación con el contrato de salud previsional, lo que constituiría una infracción a lo establecido en el punto 4 del Título VII del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia, que solo admite la autorización del correo electrónico como forma de comunicación con la Isapre, para recibir las notificaciones que la normativa vigente permite.

5.- Mediante Resolución Exenta IF/ N° 419, de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud de fecha 14 de junio de 2022, confirmó el cargo y desestimó las defensas de la actora, imponiéndola la multa de 800 Unidades de Fomento.

Al respecto la Autoridad, en lo pertinente, argumentó:



En primer lugar, señaló que eran improcedentes todas las alegaciones formuladas por la Isapre relativas al artículo 172 del D.F.L. N° 1 y a la Ley N° 19.628 sobre Protección de Datos de Carácter Personal, porque el cargo que le fue imputado a la actora se fundó, exclusivamente, en lo dispuesto en el punto 4 "Instrucciones respecto de la notificación por correo electrónico" del Título VII del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, en el cual se establece como uno de los requisitos de la comunicación a través de correo electrónico, el que debe existir una autorización expresa del afiliado de recepcionar éste, como una forma de comunicación con la Isapre, para recibir ciertas notificaciones que la normativa vigente permite.

Por tanto, al haber utilizado el correo electrónico de las personas afiliadas para efectuar una comunicación cuyo contenido excede de las materias relacionadas al contrato de salud vigente, se vulneraría la normativa y por consiguiente hacia procedente la aplicación de una multa.

Precisa que la Circular IF/N° 384, de 30 de junio de 2021, sobre "Gobierno Corporativo en Isapres", en lo concerniente al principio de "transparencia y divulgación de datos", dicen relación con el suministro y acceso a datos e información de la propia Isapre o que se encuentra en poder de ésta, hacia las personas beneficiarias, órganos reguladores o público en general. Por tanto, remitir a los correos electrónicos de personas afiliadas a la Isapre, comunicaciones relativas a temas



políticos y de discusión nacional que atañen al proceso constituyente y al Plebiscito de Salida, no guarda ninguna relación con principios, normas o prácticas de buen Gobierno Corporativo.

6.- la actora repuso de dicha decisión, recurso que fue desestimado mediante Resolución N° 586 de 29 de agosto de 2022 de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud la que reiteró los argumentos expuestos.

Tercero: Que, en lo que importa al recurso, se debe consignar que los jueces de alzada, fundaron su decisión en la sentencia dictada en los autos Rol N° 303-2022 tramitado ante la Corte de Apelaciones de Santiago y que corresponde al Ingreso Rol N° 102.896-2023 de este Tribunal Supremo, visto en post de la presente. Sin embargo, dicho fallo fue dictado con posterioridad al que por esta vía se revisa, esto es, el 16 de mayo del año en curso, por consiguiente, todas las referencias que se hace a aquél, dejan al presente desprovisto de fundamentos y motivación, lo cual permite invalidarlo *in limine*.

Cuarto: Que, ahora bien, atendida la naturaleza del procedimiento corresponde a esta Corte pronunciarse sobre la legalidad de la Resolución Exenta N° 419 de 14 de junio de 2022 que sancionó a la reclamante con el pago de una multa de 800 Unidades de Fomento.

En primer lugar, cabe señalar que de la sola lectura de la Resolución en estudio, es posible colegir su ilegalidad, porque contiene argumentos contradictorios



que, además, desconocen los supuestos fácticos sobre los cuales se sustentó el tipo administrativo que se imputó y, luego condenó a la actora.

Quinto: Que, en efecto, la Resolución Exenta N° 419, sostuvo que no eran procedentes y, tampoco se hizo cargo de las alegaciones efectuadas por la reclamante, fundadas en la errónea interpretación del artículo 172 del D.F.L. N° 1 del Ministerio de Salud, porque indicó que el cargo imputado a la Isapre, se basó exclusivamente en la infracción del punto 4 del Título VII del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de la Superintendencia de Salud sobre "instrucciones respecto de la notificación por correo electrónico".

Sin embargo acto seguido y dentro de la misma Resolución, reconoce que la sanción, en definitiva, deriva del Oficio Ordinario N° 12.536 de 25 de abril de 2022, que instruyó a la Isapre a suspender inmediatamente el envío del correo electrónico porque el contenido de la comunicación, a entender de la Autoridad, "no dice relación con el contrato de salud previsional, sino con temas políticos y de discusión nacional que atañen al proceso constituyente y al Plebiscito de Salida".

Sexto: Que, así planteada la resolución impugnada, aquella queda desprovista de motivación por contener decisiones contradictorias y, consiguientemente, se transforma en ilegal.

Puesto que, por un lado, la reclamada, expone que no se hace cargo de las defensas opuestas por la actora -



relativa a la infracción al artículo 172 del D.F.L. N° 1-, al estimar que el cargo imputado es otro. No obstante, que conforme se transcribió precedentemente, el supuesto fáctico que sustentó la sanción, es justamente, el envío de correos electrónicos que contiene una comunicación que la Autoridad estimó no cumplía con los requisitos que dicha norma contempla por tratarse de temas de orden político, independiente que, además, estimase que aquella no se ajustaba a la normativa reglamentaria que citó, ergo, desconoce el tipo administrativo que le fue imputado a la reclamante componente integrante de la sanción y del cual no se hizo cargo.

Lo anterior, trae como consecuencia que la Autoridad olvida el fundamento de la sanción y, por lo mismo, al decidir no hacerse cargo de las alegaciones que en ese sentido expuso la reclamante, deja a la misma, en la indefensión, impidiéndole efectuar una defensa efectiva respecto de la cual la reclamada tenía la obligación de hacerse cargo.

Séptimo: Que, en cuanto al fondo del asunto controvertido, cabe remitirnos a lo decidido por esta Corte, en la sentencia de la causa Rol N° 102.896-2023, en la cual se resolvió *“que la comunicación efectuada por la Isapre a sus afiliados a través del correo electrónico, no se enmarca dentro de aquella que define el artículo 172 del D.F.L N° 1, puesto que, no refiere al contrato de salud suscrito con el afiliado o prestaciones que de este deriven, sino que, se trata de la opinión que*



la actora emitió sobre el sistema de salud que proponía la Convención Constitucional de la época.

Por tanto, menos puede ser considerado el correo electrónico, como una notificación de aquella que describe la norma en comento y que importa la necesidad de requerir el consentimiento del afiliado para enviársela, con el fin de entender que no se hace un uso indebido de los datos personales de los mismos porque, como se concluyó, la información enviada por la Isapre, se trata de la apreciación de la actora en relación al tema de salud en el marco de la Convención”.

Por consiguiente, los juicios emitidos por la reclamante y que la Autoridad le instruye suspender de inmediato su envío a los afiliados de la Isapre, a través de correos electrónicos, no son una forma de publicidad o información que pueda inducir a éstos a interpretaciones inexactas sobre la propuesta de salud que la Convención Constitucional de la época presentaba, sino que - se insiste- se trata de meras opiniones emitidas por la actora, amparadas en la garantía constitucional de la libertad de expresión, para cuyo control o represión la reclamada carece de facultades legales a ejercer.

Octavo: Que, por tanto, la exégesis que la reclamada realizó de la normativa que invocó, para sustentar la Instrucción contenida en el Oficio Ordinario IF/N°12536, de 25 de abril de 2022 y, en especial, del artículo 172 del D.F.L. N° 1, que repercute evidentemente en la sanción que se analiza, porque como se dijo, lo imputado, en definitiva, es el envío de los correos electrónicos



que referían a la propuesta de salud de la Convención Constitucional de la época y, como tal, dicho fundamento tanto desde su aspecto legal como fáctico, son ilegales porque no se encuadra en las normas legales y reglamentarias que se invocaron y, principalmente, debido a que quebranta el derecho fundamental de la reclamante referido a su libertad expresión, como asimismo el derecho y el deber de los afiliados a recibir información, sobre la base de su capacidad de agencia.

Razón por la que, la reclamada al dictar los actos que por esta vía se impugnan, efectivamente, incurrió en las ilegalidades que se le imputan, al interpretar en forma errónea el ordenamiento jurídico, conforme a lo hasta aquí reflexionado.

Por estos fundamentos, disposiciones citadas y lo establecido en los artículos 110 y siguientes del DFL N° 1 de 2005 del Ministerio de Salud, **se revoca** la sentencia apelada de nueve de mayo de dos mil veintitrés, pronunciada por la Corte de Apelaciones de Santiago y, en su lugar, se declara que **se acoge** la reclamación presentada por Isapre Colmena Golden Cross S.A., dejándose sin efecto los actos reclamados.

Acordado con el **voto en contra** del Ministro Sr. Gómez (s) quien fue de parecer de rechazar el reclamo de ilegalidad porque en su concepto y conforme lo expresado en su disidencia en la causa Rol N° 102.892-2023, la Autoridad no incurrió en ilegalidad al sancionar a la quejosa, puesto que la Isapre al emitir y enviar las cartas objeto de la *litis*, excedió las materias que



conforme al marco normativo que la reglamenta le permite comunicar a sus afiliados.

Cada parte pagará sus costas.

Redacción a cargo del Ministro Sr. Matus y la disidencia de su autor.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° 87.746-2023.

Pronunciado por la Tercera Sala de esta Corte Suprema integrada por los Ministros (a) Sr. Sergio Muñoz G., Sr. Jean Pierre Matus A. y Sr. Mario Gómez M. (s) y por los Abogados Integrantes Sr. Enrique Alcalde R. y Sr. Pedro Águila Y. No firman, no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo de la causa, los Ministros Sr. Matus por estar con feriado legal y Sr. Gómez por haber concluido su período de suplencia.



Pronunciado por la Tercera Sala de la Corte Suprema integrada por Ministro Sergio Manuel Muñoz G. y los Abogados (as) Integrantes Enrique Alcalde R., Pedro Aguila Y. Santiago, dos de agosto de dos mil veintitrés.

En Santiago, a dos de agosto de dos mil veintitrés, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

