**EN LO PRINCIPAL :** Presenta Alerta Ciudadana

**EN EL PRIMER OTROSÍ :** Acompaña Documentos;

**EN EL SEGUNDO OTROSI :** Establece forma de notificación.

**SR. DIRECTOR NACIONAL DEL SERVICION NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

**LUCAS DEL VILLAR MONTT**

**GUIDO GIRARDI LAVIN**, médico cirujano de profesión y Honorable Senador de la República, cédula de identidad 8.462.985-5, domiciliado para estos efectos, en calle Morandé 441, comuna de Santiago, y don **HERNÁN CALDERÓN RUIZ,** cédula de identidad 6.603.659-6, Presidente de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios CONADECUS, RUT 75.974.880-8, domiciliados en calle Valentín Letelier número 16, comuna de Santiago, respetuosamente digo:

Que venimos en presentar una Alerta Ciudadana, de acuerdo a las atribuciones establecidas en el artículo 58 de la Ley Nº 19.496 que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que señala la obligación del servicio por velar por el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la ley y demás normas que digan relación con el consumidor, entregando información que da cuenta de la existencia de posibles conductas de los prestadores de salud, que se indicarán más adelante, que afectan los derechos de todos los consumidores, solicitando a Ud. que recopile información e investigue infracciones a este cuerpo normativo; y en el caso de ser necesario iniciar Procedimiento Voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores regulado en el Titulo IV, párrafo 4º, artículo 54 H al artículo 54 S de ley en comento, de acuerdo a los argumentos de hecho y derecho que pasamos a exponer:

**DE LOS HECHOS**

1. En conformidad a los dispuesto en el artículo 197 del Decreto con Fuerza de Ley Nº 1 de 2005, las Isapres podrán revisar anualmente los contratos de salud que se encuentran vigentes con sus afiliados y, en el evento de querer modificar sus precios deberán sujetarse al artículo 198 del mismo cuerpo legal. Es necesario precisar que esta no consiste en una cláusula de reajustabilidad de los contratos como lo ha señalado extensamente nuestra Excelentísima Corte Suprema, puesto que es excepcional frente a la regla general del artículo 1545 del Código Civil, por lo que solo puede ser aplicada de manera Restrictiva.

1. Las Isapres tienen obligación de informar a la Superintendencia de Salud sobre las adecuaciones de precios que aplicarán a todos los contratos que tengan anualidad entre julio de cada año, y a sus afiliados mediante carta certificada.
2. Con fecha 01 de abril de 2019 toda la prensa nacional, publica en sus principales sitios de información, tanto escrita como televisiva, los siguientes titulares:

* “ISAPRES anuncian la mayor alza a los planes de salud en últimos ocho años”[[1]](#footnote-1)
* “Cinco ISAPRES anuncian alza de planes: será la mayor subida de precios en 8 años”.[[2]](#footnote-2)
* “Alza de precios en las ISAPRES:¿Cómo reclamar?[[3]](#footnote-3)

Lo anunciado genera gran expectación en el público, ocupando las redes sociales como principales plataformas de discusión sobre el abuso que esto significaba para los cotizantes. Siendo que es de público conocimiento que año tras año las Isapres envían a sus afiliados una carta de adecuación, en la cual le comunican el porcentaje de alza, consistente en el reajuste a los precios base de su plan de salud.

1. Según lo expresado en los noticiarios, serían un total de 5 Isapres las que subirían el precio de sus planes de salud en el próximo proceso de adecuación de contratos que se realizará en julio de este año. Las Isapres que modificarán los valores de sus planes son:

* Cruz Blanca: 7,7 %
* Colmena: 6,3 %
* Consalud: 5,9 %
* Banmedica: 4,9 %
* Fusat: 5,9%

1. La única opción que tienen los usuarios ante el alza de su plan es:
2. Aceptar la propuesta.
3. Cambiarse de plan.
4. Poner término al contrato.
5. Ante esta situación, los usuarios del sistema que corresponden alrededor de 2 millones de personas, han generado una discusión generalizada a través de las redes sociales, cuestionando esta decisión arbitraria. Incluso los noticieros centrales de la televisión abierta se han encargado extensamente de hablar el tema, informando sobre las contradicciones de esta alza, puesto que no se fundamenta en antecedentes que lo evidencien.
6. Debido a todo este revuelo, el Gobierno, a través de sus portavoces ha expresado su opinión. Así el actual Ministro de Salud don Emilio Santelices ha indicado: “*Existe un absoluto desconocimiento por lo cual estas alzas se han producido (…) Cuando me refiero a cajas negras me refiero a eso”.*

También ha señalado que se compromete a que el proyecto de ley sobre reformas a las Isapres acabará con alzas unilaterales, el que será enviado a la brevedad posible.[[4]](#footnote-4)

1. Incluso la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (CONADECUS) instó a los usuarios a una “funa legal masiva” contra el alza de las Isapres, que consiste en presentar un recurso de protección ante la Corte de Apelaciones para frenar el alza. Las sentencias de las Ilustrísimas Cortes de Apelaciones de nuestro país y de la Excelentísima Corte Suprema son categóricas al respecto, acogiendo masivamente estos recursos y condenando a las Isapres por la arbitrariedad y además al pago de las costas por no tener motivo plausible para alegar. Sin embargo, hasta la fecha las Isapres han hecho caso omiso a la jurisprudencia, procediendo cada año a subir sus planes de salud, provocando que los usuarios vuelvan a entablar nuevamente un recurso de protección en el mismo sentido.
2. Por parte de los parlamentarios de la Comisión de Salud del Senado la respuesta fue enérgica, así el Senador Guido Girardi indicó: “*No es casual que varias Isapres juntas decidan subir los precios y tenemos derecho a pensar que aquí hay una eventual colusión y además estamos convencidos que hay practicas predatorias que impiden la competencia y vulneran los derechos fundamentales de la salud.”*
3. A todo ello se suma la contradicción de la Superintendencia de Salud, que decidió retrasar en dos años la norma que obliga a Isapres a bajar el precio de los planes de afiliados, por medio de su circular Nº 317 de fecha 18 de octubre de 2018.
4. Lo último que ha acontecido, es la enérgica respuesta del Presidente de las Isapres don Rafael Caviedes, quien ha señalado: “*no hay cajas negras. Es que yo no voy a aceptar ese término. No hay caja negra, este es un sistema absolutamente transparente.”* refutando la tesis esgrimida por el Gobierno, sobre la falta de información.
5. La alerta ciudadana levantada mediante esta presentación, es una clara expresión de la vulneración constante de los derechos de todos los consumidores, quienes se enteran a través de los medios de comunicación, la alza de sus planes de salud, sin entregárseles información del porqué debiéndolo asumir como un hecho sin derecho a contra preguntas. La falta de información veraz y oportuna es un hecho de la causa, hasta el momento los usuarios solo saben que existe un alza sin recibir del prestador de salud los argumentos para que ello se realice.

**DEL DERECHO**

1. El Decreto con Fuerza de Ley Nº 1 del año 2005, del Ministerio de Salud regula en su Libro III, los contratos de salud entre los afiliados y las Isapres.
2. Los afiliados se encuentran comprendidos dentro de la definición de usuarios contenida en el artículo 1 Nº1 de la Ley Nº 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en el mismo sentido las Isapres se engloban dentro de la definición de Proveedor establecida en el numeral 2 de igual articulo y mismo cuerpo legal. Entonces, habiéndolo esclarecido se aplica a ellos la Ley del Consumidor. Esta afirmación es reforzada por el artículo 2 letra f) el que señala:

*“Artículo 2º.- Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley: f)* *Los actos celebrados o ejecutados con ocasión de la contratación de servicios en el ámbito de la salud, con exclusión de las prestaciones de salud; de las materias relativas a la calidad de éstas y su financiamiento a través de fondos o seguros de salud; de la acreditación y certificación de los prestadores, sean éstos públicos o privados, individuales o institucionales y, en general, de cualquiera otra materia que se encuentre regulada en leyes especiales.”*

Despejada la competencia del Servicio Nacional del Consumidor para investigar esta alerta, es necesario elevar la consulta a nivel Constitucional.

1. El artículo 19 número 24 de la Constitución Política de la República establece el derecho de propiedad en sus diversas especies sobre toda clase de bienes corporales o incorporales. Adquirido un derecho, la persona no puede privada del mismo. Así el dominio no solo puede ejercerse sobre bienes corporales, sino también sobre derechos, en este caso: **el derecho de propiedad que tiene el afiliado sobre los derechos y beneficios que emanan de su contrato de salud.** El aumento injustificado del plan de salud por parte de la Isapre, sin evidencia alguna, viola el derecho de dominio de los usuarios afectando su patrimonio, al ser obligado a pagar una suma mayor de dinero de aquella a la que está obligado. La carta de adecuación, en que se les avisa del alza a los usuarios no es suficiente para explicar la razón para aumentar el costo del plan pactado primitivamente con la Isapre.
2. Es necesario recordar que los contratos de salud subyacen a un derecho social, así el Tribunal Constitucional ha declarado en más de una oportunidad que *“el contrato que celebra un afiliado con una determinada Isapre no equivale a un mero seguro individual de salud, regido por el principio de autonomía de la voluntad, pues opera en relación con un derecho garantizado constitucional”.* A este se le colige el derecho a la protección de la salud, puesto que no solo es deber del estado proteger el libre e igualitario acceso a las acciones de salud, sino que además garantizar y regular la protección a la salud, puesto que el numeral noveno del artículo 19 de la Carta Magna da lugar a la existencia de las instituciones privadas de salud y por tanto, es deber del estado regular y garantizar su funcionamiento.
3. La Ley del consumidor establece en su artículo 3 letra b) los derechos básicos del usuario, disponiendo el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos; y el deber de informarse responsablemente de ellos. Las Isapres vulneran obscenamente estos derechos, ya que este aumento de plan de salud no tiene justificación real en el sentido de que el aumento signifique para el consumidor una mejora en el plan de salud expresado en mejores o mayores beneficios de aquellos que antes del reajuste gozaba, y no le es informado absolutamente nada de como esto se produciría.
4. El proveedor no puede justificar un alza solo por el hecho de una determinada edad del consumidor, por ejemplo, o al menos la Isapre debe presentar al afiliado las condiciones que hagan plausible la adecuación de su plan de salud para que el consumidor voluntariamente lo acepte o rechace, por esto mismo, es que los consumidores tienen derecho a recibir información veraz y oportuna y a elegir libremente lo que desean contratar.

**POR TANTO,** solicito a Ud. Investigar los hechos presentados, en relación a los derechos del consumidor, consagrados en el artículo 3 de la Ley n° 19.496 que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en especial sobre la libre elección del servicio, el derecho a una información veraz y oportuna de los servicios ofrecidos, a no ser discriminado arbitrariamente por parte de los proveedores y todos aquellos que Ud. Considere adecuados para su tratamiento.

**EN EL PRIMER OTROSI:** Solicito a Ud. Tener por acompañadas las siguientes notas de prensa:

Diario digital www.latercera.com que titula: ISAPRES anuncian la mayor alza de los planes de salud últimos ocho años.

Diario digital www.eldinamo.cl que titula: Cinco ISAPRES anuncian alza de planes, será la mayor subida en 8 años.

Portal de informaciones www.t13.cl que titula: alza precios ISAPRES como hacer para reclamar.

**EN EL SEGUNDO OTROSI:** Solicito a Ud. Tener como forma de notificación valida para todos los efectos los siguientes correos electrónicos:

* ggirardi@senado.cl
* comunicaciones@conadecus.cl
* vicfullerton@gmail.com

1. https://www.latercera.com/nacional/noticia/isapres-anuncian-la-mayor-alza-los-planes-salud-ultimos-ocho-anos/596736/# [↑](#footnote-ref-1)
2. https://www.eldinamo.cl/nacional/2019/04/01/cinco-isapres-anuncian-alza-de-planes-sera-la-mayor-subida-en-8-anos/ [↑](#footnote-ref-2)
3. http://www.t13.cl/noticia/nacional/alza-precios-isapres-como-hacer-reclamar [↑](#footnote-ref-3)
4. https://www.elmostrador.cl/noticias/pais/2019/04/02/tras-reunion-con-pinera-por-isapres-ministro-santelices-se-compromete-a-que-nueva-ley-acabara-con-alzas-unilaterales/ [↑](#footnote-ref-4)