

**RESUELVE RECURSO DE RECLAMACIÓN  
PRESENTADO POR LATIN GAMING  
OSORNO S.A. EN CONTRA DE LA  
RESOLUCIÓN EXENTA N°265, DE 06 DE  
MARZO DE 2025, DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE  
JUEGO.**

**ROL N°21/2024**

**VISTOS:**

Lo dispuesto en la Ley N°19.995 que Establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, de 2005 y sus modificaciones; en la Ley N°19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, de 2003 y sus modificaciones; en los Decretos N° 32, de 2017, N°248 de 2020 y Decreto N°412, de 2023, todos del Ministerio de Hacienda, que designa y renuevan en el cargo, respectivamente, a la Sra. Vivien Villagrán Acuña, como Superintendente de Casinos de Juegos; en el Oficio Ordinario N°2390, de 27 de diciembre de 2024, que formula cargos a la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.**; en la presentación LGO N°11 de 10 de enero de 2025, de la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.**, la que contiene sus descargos; en la Resolución Exenta N°114, de 03 de febrero de 2025, de esta Superintendencia, que tuvo por presentados los descargos, por acompañados documentos, abrió término probatorio y fijó los puntos de prueba que indica; en la presentación LGO N°044, de 11 de febrero de 2025, de la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.**, que expone diversas argumentaciones que indica; en la Resolución Exenta N°265, de 06 de marzo de 2025, que resuelve el respecto procedimiento sancionatorio; en la presentación LGO N°081, de 20 de marzo de 2025, de la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.** que deduce reclamación administrativa; en la Resolución N°36, de 2024 de la Contraloría General de la República y sus modificaciones; y en los demás antecedentes contenidos en el presente procedimiento administrativo sancionatorio.

**CONSIDERANDO:**

1. Que, mediante Oficio Ordinario N°2390, de 27 de diciembre de 2024, de esta Superintendencia, se formuló cargos e inició un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.**, atendido a diversos incumplimientos que se detallan a continuación:

a) Realizó la notificación de la respuesta a un reclamo fuera del plazo de 10 días hábiles, contados a partir del día siguiente hábil de su recepción, incumpliendo las instrucciones contenidas particularmente en el Numeral 2.6 Circular N°13 de 2010 y sus modificaciones que imparte instrucciones sobre el conocimiento, tramitación y resolución de los reclamos interpuestos en contra de los casinos de juego autorizados conforme a la Ley N°19.995 y casinos municipales.

b) Envío información inconsistente a través del aplicativo SIOC en relación con la descripción de los juegos de azar, fechas de ingreso, números y estado de tramitación de reclamos interpuestos en contra de la sociedad operadora, incumpliendo disposiciones de la Circular N°13, de fecha 30 de diciembre de 2010 y sus posteriores modificaciones, y de la Circular N°34 de 19 de febrero de 2013, que imparte instrucciones sobre el envío de la información operacional y reclamos a la Superintendencia.

Para este cargo se describieron los siguientes

4 Hechos:

**Hecho 1:** *“En la revisión de la consistencia de la información contenida en el campo “Juego involucrado” del registro de reclamos de la sociedad operadora y los datos contenidos en el aplicativo SIOC, específicamente en el*

reporte "RRE02 - Informe detallado de reclamos por casino de juego", del período comprendido entre febrero de 2022 y abril de 2023, respecto de 16 reclamos que involucraron juegos de azar, en 2 de ellos se registraron datos incorrectos".

**Hecho 2:** "Por su parte, respecto de los 16 reclamos referidos, existen inconsistencias en los datos referidos a la fecha de ingreso y fecha de respuesta de los reclamos entre la información contenida en el reporte SIOC "RRE02 - Informe detallado de reclamos por casino de juego" y los expedientes digitales".

**Hecho 3:** "A través de la cuadratura del número de reclamos entre el archivo "Registro de Reclamos SCJ 2022-2023", el cual contiene los datos de los reclamos tramitados desde febrero de 2022 hasta abril de 2023, remitido por la sociedad operadora mediante la carta LGO/113/2023, de fecha 12 de junio de 2023 y los datos contenidos en el aplicativo SIOC, específicamente, en el reporte "RRE02 - Informe detallado de reclamos por casino de juego" para el mismo período, en el registro del casino de juego se consignaron 4 reclamos que no fueron reportados a esta Superintendencia mediante el citado aplicativo."

Finalmente, para este hecho se agrega un detalle de 4 reclamos mantenidos en el registro administrado por la sociedad operadora y que no figuran en el aplicativo SIOC, entre enero y abril de 2023.

**Hecho 4:** "El "Registro de Reclamos SCJ 2022-2023", con el detalle de los reclamos tramitados en el período comprendido entre febrero de 2022 y abril de 2023, en los campos referidos a "Materia" y "Submateria" no se detallan los nombres de los conceptos o variables descritos en la normativa vigente, específicamente en el Anexo N°1 "Clasificación de materia y submateria del reclamo", de la Circular N°13, de 2010 y, sus posteriores modificaciones. En efecto, en el citado registro de reclamos se consignaban números y no los textos correspondientes."

c) Veinticinco reclamos no contaban con el informe de investigación realizada por cada área del casino de juego, incumpliendo la Circular N°13, de fecha 30 de diciembre de 2010 y sus posteriores modificaciones.

d) La sociedad operadora habría entregado una respuesta no lo suficientemente clara al reclamo presentado por el Sr. Elías Omar Jure Zuhayle.

2. Que, por medio de la Resolución Exenta N°265, de 06 de marzo de 2025, se puso término al presente procedimiento administrativo infraccional, determinándose por una parte la absolución del cargo indicado en el literal a) del considerando anterior, por cuanto un reclamo relativo a situaciones ocurridas en servicios anexos del casino de juegos, no se encontraba regulado por la referida Circular N°13, lo que produjo que se desvirtuara el cargo formulado; y por otra parte determinándose la aplicación fundada a la sociedad **Latin Gaming Osorno S.A.** de las siguientes sanciones conforme a los cargos que se indican:

a) Una multa a beneficio fiscal de **40 UTM (cuarenta unidades tributarias mensuales)** por haber incumplido las obligaciones contenidas en la Circular N°13, de 30 de diciembre de 2010, y sus modificaciones, de esta Superintendencia, que imparte instrucciones sobre el conocimiento, tramitación y resolución de los reclamos interpuestos en contra de los casinos de juego autorizados conforme a la Ley N°19.995 y casinos municipales, y en específico el numeral 2.4 y los Anexos N°1 y N°3, en relación con el cargo indicado en literal b) del considerando 1 de este acto.

b) Una **amonestación** por haber incumplido obligaciones contenidas en el numeral 2.4. de la Circular N°13 de 2010 y sus modificaciones, de esta Superintendencia, que imparte instrucciones sobre el conocimiento, tramitación y resolución de los reclamos interpuestos en contra de los casinos de juego autorizados conforme a la Ley N°19.995 y casinos municipales, en relación con el cargo indicado en literal c) del considerando 1 de este acto.

c) Una multa a beneficio fiscal de **60 UTM (sesenta unidades tributarias mensuales)** por haber incumplido las instrucciones contenidas en numeral 2.7 de la Circular N°13, de 2010 y sus modificaciones, de esta Superintendencia, que imparte instrucciones sobre el conocimiento, tramitación y resolución de los reclamos interpuestos en contra de los casinos de juego autorizados conforme a la Ley N°19.995 y casinos municipales, en relación con el cargo indicado en literal d) del considerando 1 de este acto.

3. Que, la mencionada Resolución Exenta N°265, de 06 de marzo 2025, fue notificada en la misma fecha por correo electrónico a la casilla registrada en esta Superintendencia, conforme a lo dispuesto en el Oficio Circular N°18, de 6 de abril de 2020, dictado por este servicio.

4. Que, la operadora **Latin Gaming Osorno S.A.** interpuso el 21 de marzo de 2025, dentro de plazo y ante esta Superintendencia, un recurso de reclamación administrativa en contra de lo resuelto en la Resolución Exenta N°265, ya citada, en los términos previstos en el artículo 55 de la Ley N°19.995.

5. Que, en particular, la sociedad operadora señala en su reclamación, como fundamentos de hecho y de derecho, los siguientes:

a) En primer lugar, respecto del análisis de los descargos indicados en el punto décimo primero de la Resolución Exenta N°265, referido al cargo indicado en la letra b) del considerando 1) de este acto, se indica lo siguiente:

a.1. En relación con los “Hechos N°1 y 2”, el primero relativo a la revisión de la consistencia de la información contenida en el campo “Juego involucrado” del registro de reclamos de la sociedad operadora y los datos contenidos en el aplicativo SIOC, específicamente en el reporte “RRE02 - Informe detallado de reclamos por casino de juego”, del período comprendido entre febrero de 2022 y abril de 2023, respecto de 16 reclamos que involucraron juegos de azar, en que en 2 de ellos se registraron datos incorrectos; y, el segundo, respecto de los 16 reclamos referidos, en que se observaron inconsistencias en los datos sobre fecha de ingreso y fecha de respuesta de los reclamos entre la información contenida en el reporte SIOC “RRE02 - Informe detallado de reclamos por casino de juego” y los expedientes digitales, la sociedad operadora reconoce la existencia de un error de transcripción respecto a lo remitido en el aplicativo SIOC, el cual, señala fue subsanado oportunamente.

Además, se indica que dichos reclamos fueron gestionados según indica la normativa vigente.

a.2. En relación con el “Hecho N°3”, referido a 4 reclamos que no fueron reportados a esta Superintendencia mediante el aplicativo SIOC, la operadora reitera que la diferencia identificada durante la fiscalización remota, que surge entre el total de reclamos registrados por esta sociedad y los informados en el aplicativo SIOC entre enero y abril del 2023, corresponde a 4 reclamos de Servicios Anexos, los cuales se adjuntan en formato PDF.

a.3. En relación con el “Hecho N°4”, en que se consigna que en el registro de reclamos en los campos referidos a “Materia” y “Submateria” no se detallan los nombres de los conceptos o variables descritos en la normativa vigente (“materia” y “submateria”), indicando sólo números y no los textos correspondientes, la operadora señala que el archivo denominado “Registro de Reclamos SCJ 2022-2023” contenía información correspondiente a los campos “Materia” y “Submateria” en formato numérico, y no en formato de texto.

Por lo tanto, no se evidenciaría falta de información ni incumplimiento, sino más bien una diferencia en el formato utilizado, el cual no afecta la integridad ni la validez de los datos registrados, según indica la normativa vigente.

Adicionalmente, también en relación con el “Hecho N°4”, en que refiere a la respuesta insuficientemente clara entregada a un cliente respecto de su reclamo, en su reclamación la operadora precisa que la carta de respuesta del reclamo 01-2023 contiene respaldo de la normativa de Catálogo de Juegos, por lo que su explicación ante el actuar del cliente es consistente y específica.

Debido a lo anterior, al incluir erróneamente en la respuesta la frase “además de comunicarle que su reclamo ha sido acogido”, no anula el espíritu de la respuesta entregada al cliente. Sin embargo, agrega, con el propósito de entregar mejores servicios se han implementado controles adicionales para asegurar la calidad de las respuestas entregadas.

b) En segundo lugar, respecto del análisis de los descargos indicados en el punto décimo segundo de Resolución Exenta N°265, referido al cargo indicado en el literal c) del considerando 1) de este acto, la operadora indica que en una fiscalización remota no aplica los mismos criterios que una fiscalización en terreno.

En la fiscalización presencial se considera un tiempo prudente para remitir la información solicitada al fiscalizador, y en caso de retrasos en la entrega de los documentos, estos pueden ser enviados incluso después de emitida el acta de cierre, sin que esto se considere un incumplimiento.

Por lo tanto, para la operadora resulta totalmente procedente complementar la información previamente enviada por oficio a la Superintendencia, así como responder a las consultas planteadas, una vez evaluados los antecedentes documentales remitidos.

En consecuencia, se reafirma que la información solicitada estaba disponible, y su envío posterior no refleja un incumplimiento, sino que responde a la naturaleza de la fiscalización remota.

6. Que, de conformidad con los anteriormente expuesto, considerando las facultades que le confiere la ley a esta Superintendencia, así como el buen nivel de cumplimiento demostrable a lo largo de los años que señala **Latin Gaming Osorno S.A.** respecto de la materia, solicita se tenga a bien acoger el recurso de reclamación administrativa, absolviendo a dicha operadora respecto de todos los cargos referidos precedentemente, o bien, disminuyendo prudencialmente las multas impuestas en consideración a las circunstancias precedentemente aludidas.

7. Que, por su parte, luego de un análisis de los argumentos de la reclamación evacuada por **Latin Gaming Osorno S.A.**, siempre de conformidad al estándar de apreciación en conciencia de aquellos, esta Superintendencia pasa a exponer lo siguiente:

a) Luego de una revisión de los argumentos de la reclamación presentada, esta Superintendencia concluye que, no aportándose nuevos elementos al caso, distintos a los ya expuestos en estos autos infraccionales que permitan una nueva apreciación de los hechos y una nueva ponderación de la sanción aplicada, corresponde mantener el criterio sostenido y sus fundamentos, y las decisiones adoptadas respecto de las sanciones impuestas en la resolución reclamada.

Lo anterior con excepción de la apreciación del Hecho 3 correspondiente al cargo a que refiere el considerando 1 letra b), en relación a lo indicado por la operadora en el punto a.2) del considerando 5) de este acto.

b) En efecto, en su reclamación la operadora acompaña 4 reclamos mantenidos en el registro administrado por la sociedad y que no figuran en el aplicativo SIOC, para el período entre enero y abril de 2023.

Tales reclamos corresponden a la operación de servicios anexos, por lo que correspondería desvirtuar el Hecho 3 del cargo a que

refiere la letra b) del considerando 1) de este acto administrativo, y descrito considerando primero de la resolución reclamada.

Se hace presente que, en el correspondiente análisis de descargos, que consta en el considerando décimo primero de la resolución reclamada, se consignó sobre este punto que conforme "*los antecedentes recabados en la fiscalización y aquellos aportados por la operadora en el presente procedimiento administrativo sancionador no han acreditado que los referidos reclamos corresponden a servicios anexos, de modo que no logran desvirtuar el hecho en el cual se basa el segundo cargo formulado.*" Dicha circunstancia ha variado dado los nuevos antecedentes que se agregan en la reclamación, por lo que procede tener en cuenta esta situación

c) Se hace presente finalmente, que la subsanación del error de transcripción que la operadora reconoce respecto a lo remitido en el aplicativo SIOC, no tiene la virtud de eliminar el hallazgo, el cual debe ser examinado, ponderado y sancionado.

8. Que, de acuerdo con los hechos descritos en los considerandos anteriores y atendida las facultades que me confiere la Ley N°19.995:

#### RESUELVO:

**1. SE ACOGE PARCIALMENTE** la reclamación presentada en contra de la Resolución Exenta N°265, de 06 de marzo de 2025, que puso término al presente procedimiento administrativo infraccional, determinándose lo siguiente:

a) Se rebaja la multa consignada en Resolución Exenta N°265, de 06 de marzo de 2025, de **40 UTM (cuarenta unidades tributarias mensuales)**, conforme lo indicado en resuelvo 7) de esta resolución, a una multa a beneficio fiscal de **30 UTM (treinta unidades tributarias mensuales)** por haber incumplido las obligaciones contenidas en la Circular N°13, de 30 de diciembre de 2010, y sus modificaciones, de esta Superintendencia, que imparte instrucciones sobre el conocimiento, tramitación y resolución de los reclamos interpuestos en contra de los casinos de juego autorizados conforme a la Ley N°19.995 y casinos municipales, y en específico el numeral 2.4 y los Anexos N°1 y N°3;

b) Se mantiene lo dispuesto en la Resolución Exenta N°265, de 06 de marzo de 2025, y se aplica una **amonestación** por haber incumplido obligaciones contenidas en el numeral 2.4. de la Circular N°13 de 2010 y sus modificaciones, de esta Superintendencia, que imparte instrucciones sobre el conocimiento, tramitación y resolución de los reclamos interpuestos en contra de los casinos de juego autorizados conforme a la Ley N°19.995 y casinos municipales, y,

c) Se mantiene lo dispuesto en la Resolución Exenta N°265, de 06 de marzo de 2025, y se aplica una multa a beneficio fiscal de **60 UTM (sesenta unidades tributarias mensuales)** por haber incumplido las instrucciones contenidas en numeral 2.7 de la Circular N°13, de 2010 y sus modificaciones, de esta Superintendencia, que imparte instrucciones sobre el conocimiento, tramitación y resolución de los reclamos interpuestos en contra de los casinos de juego autorizados conforme a la Ley N°19.995 y casinos municipales

**2. TÉNGASE PRESENTE** que el pago de la multa impuesta deberá efectuarse ante la Tesorería General de la República en el plazo de 15 días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución y acreditarse por medio de la correspondiente presentación dirigida a la División Jurídica de esta Superintendencia.

Una vez ejecutoriada la presente resolución exenta, se comunicará a la Tesorería General de la República la multa impuesta a la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.**, para los fines legales pertinentes.

**3. TÉNGASE PRESENTE** asimismo que, sin perjuicio de lo resuelto por la presente resolución, conforme a lo prescrito en el

artículo 55 literal h) de la Ley N°19.995, ésta podrá ser reclamada ante el tribunal ordinario civil que corresponda al domicilio de la sociedad operadora, dentro de los 10 días siguientes a su notificación.

**4. NOTIFÍQUESE** la presente resolución conforme a lo dispuesto en el Oficio Circular N°18, de 6 de abril de 2020, de esta Superintendencia, mediante correo electrónico dirigido al gerente general de la sociedad operadora y a las casillas electrónicas que han sido comunicadas a este Servicio en conformidad al Oficio Circular N°6, de 18 de marzo de 2020, como también a las casillas electrónicas de las personas que tengan poderes en el presente procedimiento administrativo sancionatorio y que las hayan informado en el expediente administrativo.

## **ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y AGRÉGUESE**

### **AL EXPEDIENTE**

#### **Distribución:**

- Sr. Gerente General Latin Gaming Osorno S.A.
- Sr. Presidente del Directorio Latin Gaming Osorno S.A.
- Sr. Director del Servicio Nacional del Consumidor.
- Divisiones y Unidades SCJ
- Oficina de Partes/Archivo

