

**PONE TÉRMINO AL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR E IMPONE LAS SANCIONES QUE INDICA A LA SOCIEDAD OPERADORA LATIN GAMING OSORNO S.A.**

**ROL N° 21/2024**

**VISTO:**

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 Alejandra 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 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:**

**Primero)** Que, mediante Oficio Ordinario N°2390, de 27 de diciembre de 2024, de esta Superintendencia, se formularon los siguientes cargos e inició un proceso administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.:**

a) La sociedad operadora Latin Gaming Osorno S.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, de acuerdo con el siguiente detalle:

| Nº Correlativo Reclamo | Fecha de Recepción del Reclamo | Fecha de Respuesta Según Expediente S.O. | Plazo Para Responder Según Normativa SCJ | Nº de Días Fuera de Plazo |
|------------------------|--------------------------------|--|--|---------------------------|
| 12-2023                | 23/02/2023                     | 10/03/2023                               | 09/03/2023                               | 1                         |

b) La sociedad operadora Latin Gaming Osorno S.A. envió 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. Lo anterior, considerando los siguientes hechos que se detallan:

**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, según se detalla en la siguiente tabla:

| N° Correlativo del Reclamo según S.O. | Fecha de ingreso | Juego involucrado según registro S.O. y Reporte SIOC RRE02 | Juego involucrado según Expediente S.O. |
|---------------------------------------|------------------|--|---|
| 1-2023                                | 07/01/2023       | Mini Punto y Banca   | Mini Craps                              |
| 2-2023                                | 08/01/2023       | Mini Punto y Banca   | Mini Craps                              |

### 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, según se detalla a continuación:

| N° Correlativo del Reclamo según Soc. Oper. | Fecha de ingreso según reporte SIOC RRE02 | Fecha de ingreso según expediente Soc. Oper. |
|---|---|--|
| 52-2022                                     | 06/12/2022                                | 02/12/2022                                   |

  

| N° Correlativo del Reclamo según Soc. Oper. | Fecha de respuesta según reporte SIOC RRE02 | Fecha de respuesta según expediente Soc. Oper. |
|---|---|--|
| 39-2022                                     | 25/10/2022                                  | 26/10/2022                                     |
| 43-2022                                     | 03/11/2022                                  | 04/11/2022                                     |
| 1-2023                                      | 17/01/2023                                  | 20/01/2023                                     |
| 2-2023                                      | 17/01/2023                                  | 20/01/2023                                     |
| 11-2023                                     | 25/02/2023                                  | 26/02/2023                                     |
| 12-2023                                     | 09/03/2023                                  | 10/03/2023                                     |
| 19-2023                                     | 22/03/2023                                  | 23/03/2023                                     |
| 20-2023                                     | 22/03/2023                                  | 23/03/2023                                     |

### 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. Lo anterior, según se detalla a continuación, para los períodos comprendidos entre febrero a diciembre de 2022, y enero a abril de 2023:

| Período                  | Número de reclamos según Registro Soc. Oper. | Número de reclamos según reporte SIOC RRE02 | Diferencia número de reclamos |
|--------------------------|--|---|-------------------------------|
| Febrero a Diciembre 2022 | 49   | 49  | 0                             |
| Enero a Abril de 2023    | 25   | 21  | 4                             |

El detalle de los reclamos mantenidos en el registro administrado por la sociedad operadora y que no figuran en el aplicativo SIOC, entre enero y abril de 2023, es el siguiente:

| N° Registro Soc. Oper. | Fecha de Recepción | Materia         | Submateria   | Estado de Tramitación | Tipo de Respuesta  | Fecha de Respuesta |
|------------------------|--------------------|-----------------|--|-----------------------|--------------------|--------------------|
| MDSO 14/2023           | 03-03-2023         | Casino de juego | Cualquier situación no comprendida en las submaterias anteriores | Respondido            | A Favor Del Casino | 23-03-2023         |
| MDSO 15/2023           | 03-03-2023         | Casino de juego | Cualquier situación no comprendida en las submaterias anteriores | Respondido            | A Favor Del Casino | 23-03-2023         |
| MDSO 24/2023           | 02-04-2023         | Casino de juego | Cualquier situación no comprendida en las submaterias anteriores | Respondido            | A Favor Del Casino | 20-04-2023         |
| MDSO 25/2023           | 02-04-2023         | Casino de juego | Cualquier situación no comprendida en las submaterias anteriores | Respondido            | A Favor Del Casino | 20-04-2023         |

### 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.

Asimismo, en el citado registro de reclamos de la sociedad operadora, la reclamación identificada con el código "MDSO 30/2022", de fecha 26 de agosto de 2022, figura con estado "Pendiente" y que, además, no contiene datos en los campos "Tipo de respuesta" y "Fecha de respuesta". Dicha situación resulta inconsistente con los datos contenidos en el reporte de SIOC denominado "RRE02 - Informe detallado de reclamos por casino de juego", en el cual el reclamo en análisis figura como "Respondido", "A favor del casino" y con fecha de respuesta el día 8 de septiembre de 2022.

c) Veinticinco reclamos no contaban con el informe de investigación realizada por cada área del casino de juego considerando el siguiente hecho:

En el examen de los documentos contenidos en los expedientes de reclamos para una muestra de 30 casos tramitados en el período comprendido entre febrero de 2022 y abril de 2023, se constató que, en 25 de ellos, no contaban con el informe de la investigación realizada por cada área del casino de juego, tal como lo establece la normativa vigente. Dicha situación se verificó en los siguientes expedientes de reclamos:

| Nº Correlativo del Reclamo según S.O. | Fecha de Ingreso del Reclamo | Nº Correlativo del Reclamo según S.O. | Fecha de Ingreso del Reclamo | Nº Correlativo del Reclamo según S.O. | Fecha de Ingreso del Reclamo |
|---------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------|------------------------------|
| 16                                    | 19/05/2022                   | 43                                    | 25/10/2022                   | 16                                    | 02/03/2023                   |
| 17                                    | 27/05/2022                   | 46                                    | 02/11/2022                   | 18                                    | 06/03/2023                   |
| 23                                    | 01/07/2022                   | 52                                    | 06/12/2022                   | 19                                    | 11/03/2023                   |
| 24                                    | 03/07/2022                   | 1                                     | 07/01/2023                   | 20                                    | 12/03/2023                   |
| 30                                    | 26/08/2022                   | 2                                     | 08/01/2023                   | 21                                    | 16/03/2023                   |
| 32                                    | 06/09/2022                   | 11                                    | 15/02/2023                   | 22                                    | 18/03/2023                   |
| 33                                    | 08/09/2022                   | 13                                    | 15/02/2023                   | 23                                    | 30/03/2023                   |
| 35                                    | 13/09/2022                   | 12                                    | 23/02/2023                   |                                       |                              |
| 39                                    | 12/10/2022                   | 17                                    | 01/03/2023                   |                                       |                              |

d) La sociedad operadora habría entregado una respuesta poco clara al reclamo presentado por el Sr. Elías Omar Jure Zuhayle.

**Segundo)** Que, con fecha 27 de diciembre de 2024, se notificó mediante correo electrónico el oficio de formulación de cargos, individualizado en el considerando precedente de la presente resolución, al gerente general de la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.** en la dirección electrónica registrada en esta Superintendencia.

**Tercero)** Que, mediante su presentación LGO/011/2025, de fecha 10 de enero de 2025, la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.** estando dentro de plazo, presentó sus descargos solicitando se absolviera o en subsidio se disminuyera la sanción respecto a todos los cargos formulados, por las razones indicadas en esa presentación.

**Cuarto)** Que, en sus descargos, la sociedad **Latin Gaming Osorno S.A.** acompañó los siguientes documentos:

- i. Actas de lista de asistencia de capacitación de fecha 31 de agosto de 2023.
- ii. Formulario denominado "Formulario de Investigación", sin fecha.

**Quinto)** Que habiendo efectuado un análisis de los descargos presentados por la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.**, se estimó procedente la apertura de un término probatorio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 55, letra f), de la Ley N°19.995, ya que existían hechos sustanciales pertinentes y controvertidos y la propia sociedad manifestó que se valdría de todos los medios de prueba que la ley le otorga para acreditar los puntos de hechos contenidos en sus descargos.

**Sexto)** Que, en consecuencia, mediante la Resolución Exenta N°114, de 03 de febrero de 2025, esta Superintendencia tuvo por presentados los descargos de la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.**, por acompañados los documentos ofrecidos en su presentación de descargos, abrió un término probatorio y fijó como puntos de prueba los siguientes:

a. Efectividad que Latin Gaming Osorno S.A. realizó la notificación de la respuesta al reclamo N° correlativo 12-2023 fuera del plazo de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de su recepción. Hechos y circunstancias respecto al reclamo ya indicado.

b. Efectividad que Latin Gaming Osorno S.A envió información consistente a través del aplicativo SIOC en relación con 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 los reclamos N° correlativos 1 y 2 del año 2023, que involucraron juegos de azar.

c. Efectividad que Latin Gaming Osorno S.A. al ingresar los reclamos N°s correlativos 39, 43 y 52 del año 2022 y N°s 1,2,11,12,19,20 del año 2023 fue consistente 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.

d. Efectividad que Latin Gaming Osorno S.A. en el periodo entre febrero de 2022 a abril de 2023 consignó los reclamos N° de registro de S.O MDSO 14, 15, 24 y 25 del año 2023 y que fueron reportados a esta Superintendencia mediante el aplicativo SIOC. Hechos y circunstancias de los referidos reclamos.

e. Efectividad que Latin Gaming Osorno S.A. en el período comprendido entre febrero de 2022 y abril de 2023, en los campos referidos a "Materia" y "Submateria" del documento denominado "Registro de Reclamos SCJ 2022-2023" detalló los nombres de los conceptos o variables descritos en la normativa vigente, conforme se establece en el Anexo N°1 "Clasificación de materia y submateria del reclamo", de la Circular N°13, de 2010 y, sus posteriores modificaciones.

f. Efectividad que Latin Gaming Osorno S.A. en el período comprendido entre febrero de 2022 y abril de 2023, en el "Registro de Reclamos SCJ 2022-2023" de la sociedad operadora, la reclamación identificada con el código "MDSO 30/2022", de fecha 26 de agosto de 2022, contiene todos los datos requeridos y es consistente con el respectivo reporte de SIOC denominado "RRE02 - Informe detallado de reclamos por casino de juego".

g. Efectividad que veinticinco reclamos individualizados en el cuadro que se adjunta, interpuestos en contra de Latin Gaming Osorno S.A. contaban con el respectivo informe de investigación realizada por cada área del casino de juego:

| N° Correlativo del Reclamo según S.O. | Fecha de Ingreso del Reclamo | N° Correlativo del Reclamo según S.O. | Fecha de Ingreso del Reclamo | N° Correlativo del Reclamo según S.O. | Fecha de Ingreso del Reclamo |
|---------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------|------------------------------|
| 16                                    | 19/05/2022                   | 43                                    | 25/10/2022                   | 16                                    | 02/03/2023                   |
| 17                                    | 27/05/2022                   | 46                                    | 02/11/2022                   | 18                                    | 06/03/2023                   |
| 23                                    | 01/07/2022                   | 52                                    | 06/12/2022                   | 19                                    | 11/03/2023                   |
| 24                                    | 03/07/2022                   | 1                                     | 07/01/2023                   | 20                                    | 12/03/2023                   |
| 30                                    | 26/08/2022                   | 2                                     | 08/01/2023                   | 21                                    | 16/03/2023                   |
| 32                                    | 06/09/2022                   | 11                                    | 15/02/2023                   | 22                                    | 18/03/2023                   |
| 33                                    | 08/09/2022                   | 13                                    | 15/02/2023                   | 23                                    | 30/03/2023                   |
| 35                                    | 13/09/2022                   | 12                                    | 23/02/2023                   |                                       |                              |
| 39                                    | 12/10/2022                   | 17                                    | 01/03/2023                   |                                       |                              |

h. Efectividad que la sociedad operadora habría entregado una respuesta clara al reclamo presentado por el Sr. Elías Omar Jure Zuhayle. Hechos y Circunstancias.

**Séptimo)** Que, mediante la presentación LGO/044/2025, de 11 de febrero de 2024, la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.**, estando dentro de plazo, no obstante, no presentar medios de prueba, expuso alegaciones respecto a los puntos de prueba fijados, del siguiente tenor:

- Respecto a los puntos de prueba a) y d):

*“Señalar que no corresponde que se establezcan como puntos de prueba, toda vez que no se trata de hechos controvertidos, en toda circunstancia que, en la especie, no se trata de una cuestión de hecho sino de derecho.*

*En efecto, los hechos a los que se refieren ambos puntos de prueba se refieren al Servicio Anexo Restaurante, de manera que, por aplicación de la normativa vigente a la época de ocurrencia de los hechos, emanada de la propia Superintendencia de Casinos de Juego, específicamente el punto 1.1. de la Circular N° 13/2010 de esa Superintendencia y sus posteriores modificaciones contenidas en las Circulares 51/2014 y 52/2014, dicha Circular no es aplicable a materias o ámbitos que son de competencia exclusiva de otros Organismos o Autoridades, como, por ejemplo, los reclamos relacionados o referidos a la calidad de los alimentos que se preparan en los servicios anexos.*

*En consecuencia, la norma es clara en orden a que todos los reclamos a que se refieren estas supuestas infracciones quedan fuera de la aplicación de la Circular N° 13/2010, por tratarse en todos los casos de reclamos del Servicio Anexo de Restaurante.*

*No resulta procedente a esa Superintendencia omitir la aplicación de su propia normativa o recurrir a la vía de la interpretación para modificarla a su solo parecer.”*

- Respecto a los puntos de prueba b), c), y f):

*“tampoco corresponde que se establezcan como puntos de prueba, toda vez que no se trata de hechos controvertidos. En efecto, y mediante nuestra carta de descargos, esta sociedad operadora no desconoció los hechos, sino que por el contrario indicó que estos tuvieron su origen en errores administrativos involuntarios de transcripción, los cuales fueron corregidos mediante apertura de los meses correspondientes en SIOC, solicitado en carta conductora LGO-161-2023 de fecha 25 de julio 2023.”*

- Respecto al punto de prueba e):

*“tampoco corresponde que se establezcan como puntos de prueba, toda vez que no se trata de hechos controvertidos. En efecto, y mediante nuestra carta de descargos, esta sociedad operadora no desconoció que el registro de reclamos hubiera consignado los códigos de los conceptos y variables asociadas, y no los nombres de cada concepto, sino que, por el contrario, manifestó que se había realizado el cambio de formato de llenado de la planilla, lo que fue informado a esa Superintendencia mediante carta conductora LGO-161-2023 de fecha 25 de julio 2023, incorporando los nombres de los conceptos”*

- Respecto al punto de prueba g):

*“tal como se indicó en nuestra carta de descargos, dichos informes sí existían pero no se incluyeron en el primer envío de expedientes de reclamos solicitados en fiscalización remota; prueba de lo anterior es que, en el marco de la misma fiscalización, dichos informes fueron remitidos dentro del plazo indicado por el fiscalizador, mediante correo electrónico del 29 de junio del 2023 que obra en poder de esa Superintendencia, por lo que lo que corresponde es absolver a esta Sociedad Operadora, toda vez que la información requerida sí fue enviada durante la fiscalización”*

- Respecto al punto de prueba h):

*“la respuesta entregada al cliente sí fue clara, al considerar que la jugada estaba errónea y se debía anular. En efecto, esta sociedad*

operadora en primera instancia respondió con la información que a su juicio justificaba la anulación de la jugada y, posteriormente, no cuestionó la resolución de vuestra superintendencia del reclamo en segunda instancia, sino que, por el contrario, procedió de inmediato a cumplir lo instruido en Oficio Ordinario N° 683/2023. Por lo anterior tampoco corresponde que se establezcan como punto de prueba, toda vez que La carta de respuesta del reclamo 01-2023 contiene una transcripción de la normativa contenida en el Catálogo de Juegos, por lo que nuestra explicación ante el actuar del cliente no sólo fue clara sino exacta.”

~~Que estas alegaciones no constituyen prueba, ya que la operadora reitera lo indicado en los descargos, que es la etapa procedimental en la que ésta puede hacer valer sus alegaciones y defensas conforme lo dispone el artículo 55 letra e) de la ley N° 19.995.~~

**Octavo)** Que, en su escrito de descargos y su presentación LGO/044/2025, de 11 de febrero de 2024, la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.** controvirtió los cargos formulados, por lo que, a fin de resolver el presente procedimiento sancionatorio, se apreciaron todos los hechos en conciencia, conforme a lo establecido en el literal g), del artículo 55, de la Ley N° 19.995.

**Noveno)** Que, cabe tener presente que en sus descargos, la sociedad operadora alegó cargo por cargo, las razones por las cuales esta Superintendencia debía o absolver, o aplicar una sanción disminuida según el caso, los que serán analizados de la misma forma a continuación.

**Décimo)** Que, en relación con el primer cargo formulado se expone, analiza y pondera lo siguiente:

| Cargo Formulado   | Normativa infringida           | Descargos                                |  |  |                           |         |            |            |            |   |  |  |
|---|--------------------------------|--|--|--|---------------------------|---------|------------|------------|------------|---|--|--|
| <p>La sociedad operadora Latin Gaming Osorno S.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, de acuerdo con el siguiente detalle:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nº Correlativo Reclamo</th> <th>Fecha de Recepción del Reclamo</th> <th>Fecha de Respuesta Según Expediente S.O.</th> <th>Plazo Para Responder Según Normativa SCJ</th> <th>Nº de Días Fuera de Plazo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>12-2023</td> <td>23/02/2023</td> <td>10/03/2023</td> <td>09/03/2023</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> | Nº Correlativo Reclamo         | Fecha de Recepción del Reclamo           | Fecha de Respuesta Según Expediente S.O. | Plazo Para Responder Según Normativa SCJ | Nº de Días Fuera de Plazo | 12-2023 | 23/02/2023 | 10/03/2023 | 09/03/2023 | 1 | <p>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, de esta Superintendencia, que establece:</p> <p>“2.6 Plazo de respuesta<br/>El plazo máximo para dar respuesta a los reclamos será de 10 días hábiles, contado a partir del día siguiente hábil de su recepción.<br/>Para el caso señalado en el segundo párrafo del N° 2.5 de las presentes instrucciones, el plazo se contará desde que el reclamante subsane los defectos de que adoleciere su presentación.</p> | <p>“En cuanto a este punto del Oficio Ordinario, cabe señalar que dicho reclamo en comento correspondía al Servicio Anexo de Restaurant; en ese contexto, la normativa vigente a la época de ocurrencia de los hechos, particularmente en el punto 1.1. de la Circular N° 13/2010 de esa Superintendencia, establecía lo siguiente:</p> <p>“Las presentes instrucciones serán aplicables a los reclamos que se formulen en contra de los casinos de juego autorizados conforme a las disposiciones de la Ley N°19.995 y casinos que se encuentren bajo concesión municipal, y que se refieran a cualquier cuestión derivada de dicha ley y de sus reglamentos, relacionada con su sala de juego o con la explotación de los juegos de azar que se desarrollen en dicho establecimiento y cuyo cumplimiento debe ser supervisado por esta Superintendencia, sin perjuicio de las facultades y</p> |
| Nº Correlativo Reclamo  | Fecha de Recepción del Reclamo | Fecha de Respuesta Según Expediente S.O. | Plazo Para Responder Según Normativa SCJ | Nº de Días Fuera de Plazo                |                           |         |            |            |            |   |  |  |
| 12-2023   | 23/02/2023                     | 10/03/2023                               | 09/03/2023                               | 1  |                           |         |            |            |            |   |  |  |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p><i>Se entenderá como fecha del pronunciamiento aquélla en que el casino de juego envíe su respuesta al reclamante, debiendo estar siempre en condiciones de acreditar este hecho.”</i></p> <p><b>Norma que establece la sanción:</b> Artículo 46 de la Ley N°19.995.</p> | <p><i>atribuciones que otros organismos tengan en la materia.”</i></p> <p><i>En consecuencia, lo establecido en la presente Circular no es aplicable a materias o ámbitos que son de competencia exclusiva de otros Organismos o Autoridades, como, por ejemplo, los reclamos relacionados o referidos a los espacios de fumadores y no fumadores o a la calidad de los alimentos que se preparan en los servicios anexos de ser procedente.”</i></p> <p><i>Expuesto lo anterior, y considerando que al ser una fiscalización remota no es posible interactuar con el fiscalizador a cargo respecto a las observaciones generadas, no tuvimos la oportunidad de dar a conocer nuestra postura ante dicha observación.</i></p> <p><i>De igual manera, se indica que el envío de dicha respuesta de reclamo se genera a las 00:08 hrs. del 10-02-2023, esto es, con 8 minutos de retraso, lo cual tuvo lugar debido a inconvenientes presentados con nuestro correo electrónico.</i></p> <p><i>Si bien este reclamo corresponde a un servicio anexo, esta Sociedad operadora en su afán por entregar una experiencia al cliente de calidad, tramita dichos reclamos bajo los mismos estándares que detalla la normativa actual, a fin de tener la mayor cantidad de antecedentes para dar una respuesta de calidad a nuestros clientes.</i></p> <p><i>Para dar cumplimiento de manera eficaz a la totalidad de los reclamos recepcionados por esta sociedad operadora, se capacitó tanto a nuestro personal habilitado para recibir reclamos, como a Jefaturas de Áreas, a fin de que tengan las herramientas necesarias para gestionar dichos requerimientos y evitar</i></p> |
|--|---|--|

|  |   |
|--|---|
|  | <p><i>posibles retrasos, la cual se efectuó el 31 de agosto del 2023.</i></p> <p><i>(...) Atendido lo dicho precedentemente, venimos en solicitar esa Superintendencia que se absuelva a mi representada de este cargo, toda vez que no pesaba sobre mi representada la obligación de someter la respuesta de un reclamo relacionado con Servicios Anexos a la normativa contenida en la Circular N°13/2010, de manera que no hubo en la especie infracción de ninguna naturaleza.”</i></p> |
|--|---|

#### Análisis de los descargos

La sociedad operadora dio cuenta en sus descargos de que el caso en concreto corresponde a un reclamo relacionado con un servicio anexo, por lo que, conforme al numeral 1.1 de la Circular N°13 del año 2010 y sus modificaciones de esta Superintendencia, no correspondería la aplicación de la normativa respecto a los plazos de respuesta de los reclamos contenida en el numeral 2.6 de la referida Circular.

En el marco del procedimiento sancionatorio en cuestión, si bien la alegación es atendible, la sociedad operadora no acompañó documentos probatorios, ni señaló que antecedentes que conforman el expediente dan cuenta de la naturaleza del Reclamo N°12-2023 de la sociedad operadora.

Teniendo presente lo anterior, revisados los antecedentes de la fiscalización que dio origen al cargo formulado, cabe señalar que mediante Oficio Ordinario N°823, de 2 de junio de 2023, se inició la fiscalización remota, solicitando a la sociedad operadora en el numeral 2, letra d), del referido oficio “Respecto de una muestra de 30 reclamos notificados desde febrero de 2022 hasta abril de 2023 y, solo en la medida que sea procedente, deberá enviar todos los antecedentes (en formato PDF), que forman parte del expediente de los reclamos”.

En respuesta, la operadora envió la presentación LGO/113/2023 de 12 de junio de 2023, adjuntando los antecedentes.

Luego, revisado el reclamo N°12-2023 presentado por don Roberto Soto Araya, se pudo constatar que el cliente alegó por una supuesta mala atención del personal del Restaurante, por lo que, efectivamente, en la especie, no concurre infracción a la Circular N°13 del año 2010 de esta Superintendencia, ya que, tal como señaló la operadora en sus descargos, el numeral 1.1 de esa instrucción establece respecto al ámbito de aplicación de la Circular que “Las presentes instrucciones serán aplicables a los reclamos que se formulen en contra de los casinos de juego autorizados conforme a las disposiciones de la Ley N°19.995 y casinos que se encuentren bajo concesión municipal, y que se refieran a cualquier cuestión derivada de dicha ley y de sus reglamentos, relacionada con su sala de juego o con la explotación de los juegos de azar que se desarrollen en dicho establecimiento y cuyo cumplimiento debe ser supervigilado por esta Superintendencia, sin perjuicio de las facultades y atribuciones que otros organismos tengan en la materia.”

En tal sentido, 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 hace desvirtuar el cargo formulado, debiéndose acoger la alegación de la operadora respecto a ese punto, siendo procedente su absolución.

**Décimo primero)** Que, en relación con el segundo cargo formulado se expone, analiza y pondera lo siguiente:

| Cargo Formulado  | Hechos que constituyen el cargo formulado  | Normativa infringida                                       |   |  |   |        |            |                    |            |        |            |                    |            |   |   |  |         |            |            |   |   |  |         |            |            |         |            |            |        |            |            |        |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |  |         |  |            |  |
|--|--|--|---|--|---|--------|------------|--------------------|------------|--------|------------|--------------------|------------|---|---|--|---------|------------|------------|---|---|--|---------|------------|------------|---------|------------|------------|--------|------------|------------|--------|------------|------------|---------|------------|------------|---------|------------|------------|---------|------------|------------|---------|------------|------------|--|---------|--|------------|--|
| <p>La sociedad operadora Latin Gaming Osorno S.A. envió 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.</p> | <p><b>Hecho N°1:</b></p> <p>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, según se detalla en la siguiente tabla:</p> <table border="1" data-bbox="427 834 967 956"> <thead> <tr> <th>N° Correlativo del Reclamo según S.O.</th> <th>Fecha de ingreso</th> <th>Juego involucrado según registro S.O. y Reporte SIOC RRE02</th> <th>Juego involucrado según Expediente S.O.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-2023</td> <td>07/01/2023</td> <td>Mini Punto y Banca</td> <td>Mini Craps</td> </tr> <tr> <td>2-2023</td> <td>08/01/2023</td> <td>Mini Punto y Banca</td> <td>Mini Craps</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Hecho N°2</b></p> <p>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, según se detalla a continuación:</p> <table border="1" data-bbox="427 1328 967 1472"> <thead> <tr> <th>N° Correlativo del Reclamo según Soc. Oper.</th> <th>Fecha de ingreso según reporte SIOC RRE02</th> <th>Fecha de ingreso según expediente Soc. Oper.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>52-2022</td> <td>06/12/2022</td> <td>02/12/2022</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="427 1485 967 1856"> <thead> <tr> <th>N° Correlativo del Reclamo según Soc. Oper.</th> <th>Fecha de respuesta según reporte SIOC RRE02</th> <th>Fecha de respuesta según expediente Soc. Oper.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>39-2022</td><td>25/10/2022</td><td>26/10/2022</td></tr> <tr><td>43-2022</td><td>03/11/2022</td><td>04/11/2022</td></tr> <tr><td>1-2023</td><td>17/01/2023</td><td>20/01/2023</td></tr> <tr><td>2-2023</td><td>17/01/2023</td><td>20/01/2023</td></tr> <tr><td>11-2023</td><td>25/02/2023</td><td>26/02/2023</td></tr> <tr><td>12-2023</td><td>09/03/2023</td><td>10/03/2023</td></tr> <tr><td>19-2023</td><td>22/03/2023</td><td>23/03/2023</td></tr> <tr><td>20-2023</td><td>22/03/2023</td><td>23/03/2023</td></tr> </tbody> </table> <p><b>Hecho N°3:</b></p> <p>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</p> | N° Correlativo del Reclamo según S.O.                      | Fecha de ingreso                        | Juego involucrado según registro S.O. y Reporte SIOC RRE02 | Juego involucrado según Expediente S.O. | 1-2023 | 07/01/2023 | Mini Punto y Banca | Mini Craps | 2-2023 | 08/01/2023 | Mini Punto y Banca | Mini Craps | N° Correlativo del Reclamo según Soc. Oper. | Fecha de ingreso según reporte SIOC RRE02 | Fecha de ingreso según expediente Soc. Oper. | 52-2022 | 06/12/2022 | 02/12/2022 | N° Correlativo del Reclamo según Soc. Oper. | Fecha de respuesta según reporte SIOC RRE02 | Fecha de respuesta según expediente Soc. Oper. | 39-2022 | 25/10/2022 | 26/10/2022 | 43-2022 | 03/11/2022 | 04/11/2022 | 1-2023 | 17/01/2023 | 20/01/2023 | 2-2023 | 17/01/2023 | 20/01/2023 | 11-2023 | 25/02/2023 | 26/02/2023 | 12-2023 | 09/03/2023 | 10/03/2023 | 19-2023 | 22/03/2023 | 23/03/2023 | 20-2023 | 22/03/2023 | 23/03/2023 | <p>1. Circular N°13, de fecha 30 de diciembre de 2010 y, sus posteriores modificaciones, que señala lo siguiente:</p> <p>(...) Anexo N°1 – Clasificación de materia y submateria del reclamo</p> <p>Según lo establecido en la letra d) del numeral 2.4 de la presente circular, las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juegos deberán clasificar los reclamos de acuerdo con las categorías de materias y submaterias definidas en el presente anexo.</p> <p>(...) A. Definiciones de la estadística de reclamos Para completar el informe, en relación a los conceptos o variables comprendidos en el mismo, se deberá entender lo siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="1003 1116 1365 1236"> <tbody> <tr> <td>Materia</td> <td>Corresponderá a la clasificación principal del reclamo de acuerdo a las categorías "casino de juego", "juegos de azar" e "impuestos"</td> </tr> <tr> <td>Submateria</td> <td>Corresponde a la apertura en subcategorías de la clasificación principal realizada de cada reclamo</td> </tr> </tbody> </table> <p>(...) Anexo N°3 – Clasificación y estadísticas de reclamos tramitados en los casinos de juego.</p> <p>Según la definición contenida en el numeral 5 de la presente circular, las sociedades operadoras y concesionarias de los casinos de juego deberán remitir mensualmente a la Superintendencia la información estadística acumulada de los reclamos a más tardar el día 15 del mes siguiente al período informado.</p> <p>(...) A. Definiciones de la estadística de reclamos.</p> <p>Casinos incorporados al envío de la información a través del sistema SIOC Los casinos de juego que se encuentren incorporados al sistema de envío y procesamiento de la información denominado "Sistema de Información Operacional de Casinos de Juego – SIOC", deberán efectuar su envío a través de la aplicación</p> | Materia | Corresponderá a la clasificación principal del reclamo de acuerdo a las categorías "casino de juego", "juegos de azar" e "impuestos" | Submateria | Corresponde a la apertura en subcategorías de la clasificación principal realizada de cada reclamo |
| N° Correlativo del Reclamo según S.O.  | Fecha de ingreso   | Juego involucrado según registro S.O. y Reporte SIOC RRE02 | Juego involucrado según Expediente S.O. |  |   |        |            |                    |            |        |            |                    |            |   |   |  |         |            |            |   |   |  |         |            |            |         |            |            |        |            |            |        |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |  |         |  |            |  |
| 1-2023   | 07/01/2023   | Mini Punto y Banca   | Mini Craps                              |  |   |        |            |                    |            |        |            |                    |            |   |   |  |         |            |            |   |   |  |         |            |            |         |            |            |        |            |            |        |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |  |         |  |            |  |
| 2-2023   | 08/01/2023   | Mini Punto y Banca   | Mini Craps                              |  |   |        |            |                    |            |        |            |                    |            |   |   |  |         |            |            |   |   |  |         |            |            |         |            |            |        |            |            |        |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |  |         |  |            |  |
| N° Correlativo del Reclamo según Soc. Oper.  | Fecha de ingreso según reporte SIOC RRE02  | Fecha de ingreso según expediente Soc. Oper.               |   |  |   |        |            |                    |            |        |            |                    |            |   |   |  |         |            |            |   |   |  |         |            |            |         |            |            |        |            |            |        |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |  |         |  |            |  |
| 52-2022  | 06/12/2022   | 02/12/2022   |   |  |   |        |            |                    |            |        |            |                    |            |   |   |  |         |            |            |   |   |  |         |            |            |         |            |            |        |            |            |        |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |  |         |  |            |  |
| N° Correlativo del Reclamo según Soc. Oper.  | Fecha de respuesta según reporte SIOC RRE02  | Fecha de respuesta según expediente Soc. Oper.             |   |  |   |        |            |                    |            |        |            |                    |            |   |   |  |         |            |            |   |   |  |         |            |            |         |            |            |        |            |            |        |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |  |         |  |            |  |
| 39-2022  | 25/10/2022   | 26/10/2022   |   |  |   |        |            |                    |            |        |            |                    |            |   |   |  |         |            |            |   |   |  |         |            |            |         |            |            |        |            |            |        |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |  |         |  |            |  |
| 43-2022  | 03/11/2022   | 04/11/2022   |   |  |   |        |            |                    |            |        |            |                    |            |   |   |  |         |            |            |   |   |  |         |            |            |         |            |            |        |            |            |        |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |  |         |  |            |  |
| 1-2023   | 17/01/2023   | 20/01/2023   |   |  |   |        |            |                    |            |        |            |                    |            |   |   |  |         |            |            |   |   |  |         |            |            |         |            |            |        |            |            |        |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |  |         |  |            |  |
| 2-2023   | 17/01/2023   | 20/01/2023   |   |  |   |        |            |                    |            |        |            |                    |            |   |   |  |         |            |            |   |   |  |         |            |            |         |            |            |        |            |            |        |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |  |         |  |            |  |
| 11-2023  | 25/02/2023   | 26/02/2023   |   |  |   |        |            |                    |            |        |            |                    |            |   |   |  |         |            |            |   |   |  |         |            |            |         |            |            |        |            |            |        |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |  |         |  |            |  |
| 12-2023  | 09/03/2023   | 10/03/2023   |   |  |   |        |            |                    |            |        |            |                    |            |   |   |  |         |            |            |   |   |  |         |            |            |         |            |            |        |            |            |        |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |  |         |  |            |  |
| 19-2023  | 22/03/2023   | 23/03/2023   |   |  |   |        |            |                    |            |        |            |                    |            |   |   |  |         |            |            |   |   |  |         |            |            |         |            |            |        |            |            |        |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |  |         |  |            |  |
| 20-2023  | 22/03/2023   | 23/03/2023   |   |  |   |        |            |                    |            |        |            |                    |            |   |   |  |         |            |            |   |   |  |         |            |            |         |            |            |        |            |            |        |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |  |         |  |            |  |
| Materia  | Corresponderá a la clasificación principal del reclamo de acuerdo a las categorías "casino de juego", "juegos de azar" e "impuestos"   |  |   |  |   |        |            |                    |            |        |            |                    |            |   |   |  |         |            |            |   |   |  |         |            |            |         |            |            |        |            |            |        |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |  |         |  |            |  |
| Submateria   | Corresponde a la apertura en subcategorías de la clasificación principal realizada de cada reclamo   |  |   |  |   |        |            |                    |            |        |            |                    |            |   |   |  |         |            |            |   |   |  |         |            |            |         |            |            |        |            |            |        |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |  |         |  |            |  |

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.

Lo anterior, según se detalla a continuación, para los períodos comprendidos entre febrero a diciembre de 2022, y enero a abril de 2023:

| Período                  | Número de reclamos según Registro Soc. Oper. | Número de reclamos según reporte SIOC RRE02 | Diferencia número de reclamos |
|--------------------------|--|---|-------------------------------|
| Febrero a Diciembre 2022 | 49   | 49  | 0                             |
| Enero a Abril de 2023    | 25   | 21  | 4                             |

El detalle de los reclamos mantenidos en el registro administrado por la sociedad operadora y que no figuran en el aplicativo SIOC, entre enero y abril de 2023, es el siguiente:

| N° Registro Soc. Oper. | Fecha de Recepción | Materia         | Submateria   | Estado de Tramitación | Tipo de Respuesta  | Fecha de Respuesta |
|------------------------|--------------------|-----------------|--|-----------------------|--------------------|--------------------|
| MDSO 14/2023           | 09-09-2023         | Casino de juego | Cualquier situación no comprendida en las submaterias anteriores | Respondido            | A Favor Del Casino | 29-09-2023         |
| MDSO 15/2023           | 09-09-2023         | Casino de juego | Cualquier situación no comprendida en las submaterias anteriores | Respondido            | A Favor Del Casino | 29-09-2023         |
| MDSO 24/2023           | 02-04-2023         | Casino de juego | Cualquier situación no comprendida en las submaterias anteriores | Respondido            | A Favor Del Casino | 20-04-2023         |
| MDSO 25/2023           | 02-04-2023         | Casino de juego | Cualquier situación no comprendida en las submaterias anteriores | Respondido            | A Favor Del Casino | 20-04-2023         |

**Hecho N°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.

Asimismo, en el citado registro de reclamos de la sociedad operadora, la reclamación identificada con el código "MDSO 30/2022", de fecha 26 de agosto de 2022, figura con estado "Pendiente" y que, además, no contiene datos en los campos "Tipo de respuesta" y "Fecha de respuesta".

Dicha situación, resulta inconsistente con los datos contenidos en el reporte de SIOC denominado "RRE02 - Informe detallado de reclamos por casino de juego", en el cual el reclamo en análisis figura como "Respondido", "A favor del casino" y con fecha de respuesta el día 8 de septiembre de 2022.

web en formato XML, de conformidad al calendario de implementación, pruebas y puesta en marcha comunicado mediante la Circular N°31, del 5 de diciembre de 2012, de esta Superintendencia.

2. Circular N°34 de 19 de febrero de 2013, que imparte instrucciones sobre el envío de la información operacional y reclamos a la Superintendencia, que señala lo siguiente:

I. Introducción:

*“En el contexto normativo y fáctico antes descrito, mediante la presente Circular esta Superintendencia instruye a las sociedades operadoras respecto a la generación, carga, firma y revisión de los archivos que contienen la información operacional y de reclamos de sus casinos de juego, que se deberá cargar en el nuevo sistema, a través de archivos del tipo XML (eXtensible Markup Language).*

*La generación y carga de la información operacional de los casinos de juego en formato XML, deberá ser consistente con las definiciones de ingresos brutos o win de juegos, pozos progresivos, drop, hold, total jugado, total recaudado, premios entregados, variación de pozo, impuesto específico al juego, impuesto a las entradas y demás variables calculadas para las 5 categorías de juegos de azar autorizadas, según las definiciones contenidas en el Decreto Supremo N°547, de 2005, del Ministerio de Hacienda, antes individualizado”.*

**Norma que establece la sanción:** Artículo 46 de la Ley N°19.995.

En relación con los hechos que conforman el tercer cargo formulado, cabe señalar en primer lugar lo siguiente:

| Hechos N°1 y N°2   | Descargos                                   |  |  |   |        |            |                    |            |        |            |                    |            |   |   |  |         |            |            |   |   |  |         |            |            |         |            |            |        |            |            |        |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |   |
|--|---|--|--|---|--------|------------|--------------------|------------|--------|------------|--------------------|------------|---|---|--|---------|------------|------------|---|---|--|---------|------------|------------|---------|------------|------------|--------|------------|------------|--------|------------|------------|---------|------------|------------|---------|------------|------------|---------|------------|------------|---------|------------|------------|---|
| <p>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, según se detalla en la siguiente tabla:</p> <table border="1" data-bbox="233 680 737 794"> <thead> <tr> <th>N° Correlativo del Reclamo según S.O.</th> <th>Fecha de ingreso</th> <th>Juego involucrado según registro S.O. y Reporte SIOC RRE02</th> <th>Juego involucrado según Expediente S.O.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-2023</td> <td>07/01/2023</td> <td>Mini Punto y Banca</td> <td>Mini Craps</td> </tr> <tr> <td>2-2023</td> <td>08/01/2023</td> <td>Mini Punto y Banca</td> <td>Mini Craps</td> </tr> </tbody> </table> <p>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, según se detalla a continuación:</p> <table border="1" data-bbox="233 1106 753 1246"> <thead> <tr> <th>N° Correlativo del Reclamo según Soc. Oper.</th> <th>Fecha de ingreso según reporte SIOC RRE02</th> <th>Fecha de ingreso según expediente Soc. Oper.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>52-2022</td> <td>06/12/2022</td> <td>02/12/2022</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="233 1255 753 1614"> <thead> <tr> <th>N° Correlativo del Reclamo según Soc. Oper.</th> <th>Fecha de respuesta según reporte SIOC RRE02</th> <th>Fecha de respuesta según expediente Soc. Oper.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>39-2022</td> <td>25/10/2022</td> <td>26/10/2022</td> </tr> <tr> <td>43-2022</td> <td>03/11/2022</td> <td>04/11/2022</td> </tr> <tr> <td>1-2023</td> <td>17/01/2023</td> <td>20/01/2023</td> </tr> <tr> <td>2-2023</td> <td>17/01/2023</td> <td>20/01/2023</td> </tr> <tr> <td>11-2023</td> <td>25/02/2023</td> <td>26/02/2023</td> </tr> <tr> <td>12-2023</td> <td>09/03/2023</td> <td>10/03/2023</td> </tr> <tr> <td>19-2023</td> <td>22/03/2023</td> <td>23/03/2023</td> </tr> <tr> <td>20-2023</td> <td>22/03/2023</td> <td>23/03/2023</td> </tr> </tbody> </table> | N° Correlativo del Reclamo según S.O.       | Fecha de ingreso   | Juego involucrado según registro S.O. y Reporte SIOC RRE02 | Juego involucrado según Expediente S.O. | 1-2023 | 07/01/2023 | Mini Punto y Banca | Mini Craps | 2-2023 | 08/01/2023 | Mini Punto y Banca | Mini Craps | N° Correlativo del Reclamo según Soc. Oper. | Fecha de ingreso según reporte SIOC RRE02 | Fecha de ingreso según expediente Soc. Oper. | 52-2022 | 06/12/2022 | 02/12/2022 | N° Correlativo del Reclamo según Soc. Oper. | Fecha de respuesta según reporte SIOC RRE02 | Fecha de respuesta según expediente Soc. Oper. | 39-2022 | 25/10/2022 | 26/10/2022 | 43-2022 | 03/11/2022 | 04/11/2022 | 1-2023 | 17/01/2023 | 20/01/2023 | 2-2023 | 17/01/2023 | 20/01/2023 | 11-2023 | 25/02/2023 | 26/02/2023 | 12-2023 | 09/03/2023 | 10/03/2023 | 19-2023 | 22/03/2023 | 23/03/2023 | 20-2023 | 22/03/2023 | 23/03/2023 | <p><i>"En cuanto a estos puntos del presente Oficio Ordinario, se puede indicar a esa Superintendencia que ambas observaciones corresponden a errores de transcripción, los cuales fueron subsanados mediante apertura de los meses correspondientes en SIOC, solicitado en carta conductora LGO-161-2023 de fecha 25 de julio 2023.</i></p> <p><i>Atendido lo dicho precedentemente, venimos en solicitar esa Superintendencia que absuelva a mi representada o, en subsidio, que aplique a mi representada sólo una amonestación por este cargo o, en subsidio de lo anterior, se aplique la multa menor que resulte procedente, tomando en consideración la cantidad de los hechos detectados en relación con el total de hechos observados, que abarca desde el mes de febrero del año 2022 hasta el mes de abril del año 2023, la gravedad de los mismos, su duración en el tiempo, las consecuencias de los mismos y el buen nivel de cumplimiento a lo largo del tiempo en materia de Gestión de Reclamos por parte de esta sociedad operadora."</i></p> |
| N° Correlativo del Reclamo según S.O.  | Fecha de ingreso                            | Juego involucrado según registro S.O. y Reporte SIOC RRE02 | Juego involucrado según Expediente S.O.                    |   |        |            |                    |            |        |            |                    |            |   |   |  |         |            |            |   |   |  |         |            |            |         |            |            |        |            |            |        |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |   |
| 1-2023   | 07/01/2023                                  | Mini Punto y Banca   | Mini Craps   |   |        |            |                    |            |        |            |                    |            |   |   |  |         |            |            |   |   |  |         |            |            |         |            |            |        |            |            |        |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |   |
| 2-2023   | 08/01/2023                                  | Mini Punto y Banca   | Mini Craps   |   |        |            |                    |            |        |            |                    |            |   |   |  |         |            |            |   |   |  |         |            |            |         |            |            |        |            |            |        |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |   |
| N° Correlativo del Reclamo según Soc. Oper.  | Fecha de ingreso según reporte SIOC RRE02   | Fecha de ingreso según expediente Soc. Oper.               |  |   |        |            |                    |            |        |            |                    |            |   |   |  |         |            |            |   |   |  |         |            |            |         |            |            |        |            |            |        |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |   |
| 52-2022  | 06/12/2022                                  | 02/12/2022   |  |   |        |            |                    |            |        |            |                    |            |   |   |  |         |            |            |   |   |  |         |            |            |         |            |            |        |            |            |        |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |   |
| N° Correlativo del Reclamo según Soc. Oper.  | Fecha de respuesta según reporte SIOC RRE02 | Fecha de respuesta según expediente Soc. Oper.             |  |   |        |            |                    |            |        |            |                    |            |   |   |  |         |            |            |   |   |  |         |            |            |         |            |            |        |            |            |        |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |   |
| 39-2022  | 25/10/2022                                  | 26/10/2022   |  |   |        |            |                    |            |        |            |                    |            |   |   |  |         |            |            |   |   |  |         |            |            |         |            |            |        |            |            |        |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |   |
| 43-2022  | 03/11/2022                                  | 04/11/2022   |  |   |        |            |                    |            |        |            |                    |            |   |   |  |         |            |            |   |   |  |         |            |            |         |            |            |        |            |            |        |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |   |
| 1-2023   | 17/01/2023                                  | 20/01/2023   |  |   |        |            |                    |            |        |            |                    |            |   |   |  |         |            |            |   |   |  |         |            |            |         |            |            |        |            |            |        |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |   |
| 2-2023   | 17/01/2023                                  | 20/01/2023   |  |   |        |            |                    |            |        |            |                    |            |   |   |  |         |            |            |   |   |  |         |            |            |         |            |            |        |            |            |        |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |   |
| 11-2023  | 25/02/2023                                  | 26/02/2023   |  |   |        |            |                    |            |        |            |                    |            |   |   |  |         |            |            |   |   |  |         |            |            |         |            |            |        |            |            |        |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |   |
| 12-2023  | 09/03/2023                                  | 10/03/2023   |  |   |        |            |                    |            |        |            |                    |            |   |   |  |         |            |            |   |   |  |         |            |            |         |            |            |        |            |            |        |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |   |
| 19-2023  | 22/03/2023                                  | 23/03/2023   |  |   |        |            |                    |            |        |            |                    |            |   |   |  |         |            |            |   |   |  |         |            |            |         |            |            |        |            |            |        |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |   |
| 20-2023  | 22/03/2023                                  | 23/03/2023   |  |   |        |            |                    |            |        |            |                    |            |   |   |  |         |            |            |   |   |  |         |            |            |         |            |            |        |            |            |        |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |   |
| <b>Análisis de los descargos</b>   |   |  |  |   |        |            |                    |            |        |            |                    |            |   |   |  |         |            |            |   |   |  |         |            |            |         |            |            |        |            |            |        |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |   |
| <p>Cabe señalar que la operadora reconoció el hecho, el que atribuye a un error involuntario y que se encontraría subsanado.</p> <p>Sin embargo, a juicio de esta Superintendencia la subsanación o la adopción de medidas correctivas no son circunstancias que sirvan para eximir de responsabilidad a la sociedad operadora.</p> <p>En este contexto, cabe señalar que la acción fiscalizadora de la Superintendencia persigue principalmente dos grandes fines: un fin represivo y uno preventivo. Por un lado, la acción fiscalizadora busca hacer visible toda conducta considerada un ilícito administrativo y la sanción busca castigar a quien incurre en una conducta infractora. Por otro lado, la sanción tiene un fin preventivo, pues no solo busca castigar o reprimir a quien incurre en una conducta prohibida, sino que busca prevenir que el sujeto infractor y terceros agentes del mercado incurran en dicha conducta.</p> <p>Así, cuando el presunto infractor acredita en el procedimiento administrativo sancionatorio que ha subsanado o adoptado medidas correctivas con posterioridad a la ocurrencia del hecho, se ha cumplido el fin preventivo de la acción fiscalizadora de la Superintendencia, lográndose que los</p>   |   |  |  |   |        |            |                    |            |        |            |                    |            |   |   |  |         |            |            |   |   |  |         |            |            |         |            |            |        |            |            |        |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |         |            |            |   |

actores de la industria cumplan a través de la subsanación, con lo previsto en la norma, pero no con el fin represivo. Ahora bien, en este caso particular, las medidas correctivas adoptadas no han surgido por una acción totalmente voluntaria de la sociedad operadora, sino que a propósito del actuar de la Superintendencia.

Por lo anterior, la alegación de la sociedad operadora será desestimada, quedando en evidencia que la adopción de medidas correctivas asociadas a esta situación se ha efectuado como consecuencia directa de la acción fiscalizadora de esta Superintendencia, tal como consta en la presentación LGO/164/2023 de 28 de julio de 2023, donde la operadora da cuenta de cumplimiento de la instrucción de la SCJ contenida en el Oficio Ordinario N°1146 de 14 de julio de 2023, consistente en que, mediante presentación LGO-161-2023 de fecha 25 de julio 2023, solicitó la apertura de los periodos en la plataforma SIOC Reclamos para rectificar la información mal incorporada por ella. Por lo anterior, la alegación de subsanación de la infracción no será consideradas como circunstancias eximente o incluso aminorante de responsabilidad administrativa.

Finalmente, cabe señalar que el daño no forma parte del tipo infraccional y, por tanto, de la conducta reprochada, razón por la cual su ausencia no exime de responsabilidad a la sociedad operadora.

| Hecho N°3  | Descargos                                    |  |  |                               |                          |                    |    |   |                       |    |    |   |                        |                    |         |            |                       |                   |                    |              |            |                 |  |            |                    |            |              |            |                 |  |            |                    |            |              |            |                 |  |            |                    |            |              |            |                 |  |            |                    |            |  |
|--|--|--|--|-------------------------------|--------------------------|--------------------|----|---|-----------------------|----|----|---|------------------------|--------------------|---------|------------|-----------------------|-------------------|--------------------|--------------|------------|-----------------|--|------------|--------------------|------------|--------------|------------|-----------------|--|------------|--------------------|------------|--------------|------------|-----------------|--|------------|--------------------|------------|--------------|------------|-----------------|--|------------|--------------------|------------|--|
| <p>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. Lo anterior, según se detalla a continuación, para los períodos comprendidos entre febrero a diciembre de 2022, y enero a abril de 2023:</p> <table border="1" data-bbox="240 1415 773 1564"> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th>Número de reclamos según Registro Soc. Oper.</th> <th>Número de reclamos según reporte SIOC RRE02</th> <th>Diferencia número de reclamos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Febrero a Diciembre 2022</td> <td>49</td> <td>49</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Enero a Abril de 2023</td> <td>25</td> <td>21</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table> <p>El detalle de los reclamos mantenidos en el registro administrado por la sociedad operadora y que no figuran en el aplicativo SIOC, entre enero y abril de 2023, es el siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="233 1754 792 1921"> <thead> <tr> <th>Nº Registro Soc. Oper.</th> <th>Fecha de Recepción</th> <th>Materia</th> <th>Submateria</th> <th>Estado de Tramitación</th> <th>Tipo de Respuesta</th> <th>Fecha de Respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MDSO 14/2023</td> <td>09-09-2023</td> <td>Casino de juego</td> <td>Cualquier situación no comprendida en las submaterias anteriores</td> <td>Respondido</td> <td>A Favor Del Casino</td> <td>29-09-2023</td> </tr> <tr> <td>MDSO 15/2023</td> <td>09-09-2023</td> <td>Casino de juego</td> <td>Cualquier situación no comprendida en las submaterias anteriores</td> <td>Respondido</td> <td>A Favor Del Casino</td> <td>29-09-2023</td> </tr> <tr> <td>MDSO 24/2023</td> <td>02-04-2023</td> <td>Casino de juego</td> <td>Cualquier situación no comprendida en las submaterias anteriores</td> <td>Respondido</td> <td>A Favor Del Casino</td> <td>20-04-2023</td> </tr> <tr> <td>MDSO 25/2023</td> <td>02-04-2023</td> <td>Casino de juego</td> <td>Cualquier situación no comprendida en las submaterias anteriores</td> <td>Respondido</td> <td>A Favor Del Casino</td> <td>20-04-2023</td> </tr> </tbody> </table> | Periodo                                      | Número de reclamos según Registro Soc. Oper. | Número de reclamos según reporte SIOC RRE02                      | Diferencia número de reclamos | Febrero a Diciembre 2022 | 49                 | 49 | 0 | Enero a Abril de 2023 | 25 | 21 | 4 | Nº Registro Soc. Oper. | Fecha de Recepción | Materia | Submateria | Estado de Tramitación | Tipo de Respuesta | Fecha de Respuesta | MDSO 14/2023 | 09-09-2023 | Casino de juego | Cualquier situación no comprendida en las submaterias anteriores | Respondido | A Favor Del Casino | 29-09-2023 | MDSO 15/2023 | 09-09-2023 | Casino de juego | Cualquier situación no comprendida en las submaterias anteriores | Respondido | A Favor Del Casino | 29-09-2023 | MDSO 24/2023 | 02-04-2023 | Casino de juego | Cualquier situación no comprendida en las submaterias anteriores | Respondido | A Favor Del Casino | 20-04-2023 | MDSO 25/2023 | 02-04-2023 | Casino de juego | Cualquier situación no comprendida en las submaterias anteriores | Respondido | A Favor Del Casino | 20-04-2023 | <p><i>“En cuanto a este punto del presente Oficio Ordinario, debemos precisar que todos esos reclamos corresponden al Servicio Anexo de Restaurant, por ello no fueron incluidos en reporte SIOC.</i></p> <p><i>Como ya se expuso en el Cargo N°1, dichos reclamos no están regulados por esta Superintendencia; sin embargo, esta Sociedad operadora los incluye en la tramitación de reclamos a fin de entregar una respuesta con los estándares exigidos por la normativa.</i></p> <p><i>Durante esta fiscalización, el Coordinador de Reclamos tuvo la oportunidad de indicar dicha situación al Fiscalizador a cargo, quien recomendó incluir todos los reclamos en reporte SIOC, por lo que se procedió a incorporar lo solicitado en dicha plataforma, lo cual fue informado a esa Superintendencia mediante carta conductora LGO-161-2023 de fecha 25 de julio 2023.</i></p> |
| Periodo  | Número de reclamos según Registro Soc. Oper. | Número de reclamos según reporte SIOC RRE02  | Diferencia número de reclamos                                    |                               |                          |                    |    |   |                       |    |    |   |                        |                    |         |            |                       |                   |                    |              |            |                 |  |            |                    |            |              |            |                 |  |            |                    |            |              |            |                 |  |            |                    |            |              |            |                 |  |            |                    |            |  |
| Febrero a Diciembre 2022   | 49   | 49   | 0  |                               |                          |                    |    |   |                       |    |    |   |                        |                    |         |            |                       |                   |                    |              |            |                 |  |            |                    |            |              |            |                 |  |            |                    |            |              |            |                 |  |            |                    |            |              |            |                 |  |            |                    |            |  |
| Enero a Abril de 2023  | 25   | 21   | 4  |                               |                          |                    |    |   |                       |    |    |   |                        |                    |         |            |                       |                   |                    |              |            |                 |  |            |                    |            |              |            |                 |  |            |                    |            |              |            |                 |  |            |                    |            |              |            |                 |  |            |                    |            |  |
| Nº Registro Soc. Oper.   | Fecha de Recepción                           | Materia                                      | Submateria   | Estado de Tramitación         | Tipo de Respuesta        | Fecha de Respuesta |    |   |                       |    |    |   |                        |                    |         |            |                       |                   |                    |              |            |                 |  |            |                    |            |              |            |                 |  |            |                    |            |              |            |                 |  |            |                    |            |              |            |                 |  |            |                    |            |  |
| MDSO 14/2023   | 09-09-2023                                   | Casino de juego                              | Cualquier situación no comprendida en las submaterias anteriores | Respondido                    | A Favor Del Casino       | 29-09-2023         |    |   |                       |    |    |   |                        |                    |         |            |                       |                   |                    |              |            |                 |  |            |                    |            |              |            |                 |  |            |                    |            |              |            |                 |  |            |                    |            |              |            |                 |  |            |                    |            |  |
| MDSO 15/2023   | 09-09-2023                                   | Casino de juego                              | Cualquier situación no comprendida en las submaterias anteriores | Respondido                    | A Favor Del Casino       | 29-09-2023         |    |   |                       |    |    |   |                        |                    |         |            |                       |                   |                    |              |            |                 |  |            |                    |            |              |            |                 |  |            |                    |            |              |            |                 |  |            |                    |            |              |            |                 |  |            |                    |            |  |
| MDSO 24/2023   | 02-04-2023                                   | Casino de juego                              | Cualquier situación no comprendida en las submaterias anteriores | Respondido                    | A Favor Del Casino       | 20-04-2023         |    |   |                       |    |    |   |                        |                    |         |            |                       |                   |                    |              |            |                 |  |            |                    |            |              |            |                 |  |            |                    |            |              |            |                 |  |            |                    |            |              |            |                 |  |            |                    |            |  |
| MDSO 25/2023   | 02-04-2023                                   | Casino de juego                              | Cualquier situación no comprendida en las submaterias anteriores | Respondido                    | A Favor Del Casino       | 20-04-2023         |    |   |                       |    |    |   |                        |                    |         |            |                       |                   |                    |              |            |                 |  |            |                    |            |              |            |                 |  |            |                    |            |              |            |                 |  |            |                    |            |              |            |                 |  |            |                    |            |  |
| <b>Análisis de los descargos</b>   |  |  |  |                               |                          |                    |    |   |                       |    |    |   |                        |                    |         |            |                       |                   |                    |              |            |                 |  |            |                    |            |              |            |                 |  |            |                    |            |              |            |                 |  |            |                    |            |              |            |                 |  |            |                    |            |  |
| <p>La sociedad operadora dio cuenta en sus descargos que el caso en concreto corresponde a cuatro reclamos respecto a servicios anexos, por lo que, conforme al numeral 1.1 de la Circular N°13 del año 2010 y sus modificaciones de esta Superintendencia, no correspondería la aplicación de la normativa respecto a los plazos de respuesta de los reclamos contenida en el numeral 2.6 de la referida Circular.</p>  |  |  |  |                               |                          |                    |    |   |                       |    |    |   |                        |                    |         |            |                       |                   |                    |              |            |                 |  |            |                    |            |              |            |                 |  |            |                    |            |              |            |                 |  |            |                    |            |              |            |                 |  |            |                    |            |  |

En el marco del procedimiento sancionatorio en cuestión, si bien la alegación es atendible, la sociedad operadora no acompañó antecedentes probatorios que den cuenta de la naturaleza de los reclamos no incorporados a la plataforma SIOC.

Revisados los antecedentes de la fiscalización que dio origen al cargo formulado, cabe señalar que mediante Oficio Ordinario N°823, de 2 de junio de 2023, se inició la referida fiscalización remota, solicitando a la sociedad operadora en el numeral 2, letra d), del referido oficio "Respecto de una muestra de 30 reclamos notificados desde febrero de 2022 hasta abril de 2023 y, solo en la medida que sea procedente, deberá enviar todos los antecedentes (en formato PDF), que forman parte del expediente de los reclamos".

En respuesta a ello, la operadora envió la presentación LGO/113/2023 de 12 de junio de 2023, adjuntando los antecedentes, entre los cuales no se encuentran los 4 reclamos en cuestión.

Por lo anterior, 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.

| Hecho N°4   | Descargos   |
|---|---|
| <p>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.</p> <p>En efecto, en el citado registro de reclamos se consignaban números y no los textos correspondientes.</p> <p>Asimismo, en el citado registro de reclamos de la sociedad operadora, la reclamación identificada con el código "MDSO 30/2022", de fecha 26 de agosto de 2022, figura con estado "Pendiente" y que, además, no contiene datos en los campos "Tipo de respuesta" y "Fecha de respuesta".</p> <p>Dicha situación, resulta inconsistente con los datos contenidos en el reporte de SIOC denominado "RRE02 - Informe detallado de reclamos por casino de juego", en el cual el reclamo en análisis figura como "Respondido", "A favor del casino" y con fecha de respuesta el día 8 de septiembre de 2022.</p> | <p><i>"En cuanto a este punto del presente Oficio Ordinario, se puede indicar a esa Superintendencia que para el caso de los campos referidos a "Materia" y "Submateria" donde no se detallan los nombres de los conceptos o variables descritos en la normativa, sí se detallan los códigos de los conceptos y variables asociadas al tipo de reclamo. La diferencia en el formato de llenado de dicha planilla se modificó mediante carta conductora LGO-161-2023 de fecha 25 de julio 2023, incorporando los nombres de los conceptos.</i></p> <p><i>Para el caso del estado "pendiente" del reclamo MDSO 30/2022, esto corresponde a un error de transcripción, el cual fue subsanado mediante apertura de los meses correspondientes en SIOC, solicitado en carta conductora LGO-161-2023 de fecha 25 de julio 2023.</i></p> |

**Análisis de los descargos**

Cabe señalar que la operadora reconoce ambos hechos, el primero, indica que lo habría subsanado mediante la presentación LGO-161-2023. El segundo lo atribuye a un error involuntario y que se encontraría subsanado.

Sin embargo, como se dijo respecto a los hechos 1 y 2 del presente cargo, a juicio de esta Superintendencia la subsanación o la adopción de medidas correctivas posteriores a la fiscalización, no son circunstancias que sirvan para eximir de responsabilidad de responsabilidad administrativa a la sociedad operadora.

Por lo anterior nos remitimos a lo ya indicado en el análisis de los hechos N°1 y N°2, aplicables a esta situación.

**Décimo segundo)** Que, también en relación con el tercer cargo formulado se expone, analiza y pondera lo siguiente:

| Cargo Formulado  | Normativa infringida                  | Descargos                             |                                       |                                       |                                       |                              |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |   |            |    |            |    |            |   |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |  |  |    |            |    |            |  |  |  |  |
|--|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------|----|------------|----|------------|----|------------|----|------------|----|------------|----|------------|----|------------|----|------------|----|------------|----|------------|---|------------|----|------------|----|------------|---|------------|----|------------|----|------------|----|------------|----|------------|----|------------|----|------------|----|------------|----|------------|----|------------|--|--|----|------------|----|------------|--|--|--|--|
| <p>Veinticinco reclamos no contaban con el informe de investigación realizada por cada área del casino de juego considerando el siguiente hecho:</p> <p>En el examen de los documentos contenidos en los expedientes de reclamos para una muestra de 30 casos tramitados en el período comprendido entre febrero de 2022 y abril de 2023, se constató que, en 25 de ellos, no contaban con el informe de la investigación realizada por cada área del casino de juego, tal como lo establece la normativa vigente.</p> <p>Dicha situación se verificó en los siguientes expedientes de reclamos:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nº Correlativo del Reclamo según S.O.</th> <th>Fecha de Ingreso del Reclamo</th> <th>Nº Correlativo del Reclamo según S.O.</th> <th>Fecha de Ingreso del Reclamo</th> <th>Nº Correlativo del Reclamo según S.O.</th> <th>Fecha de Ingreso del Reclamo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>16</td><td>19/05/2022</td><td>43</td><td>25/10/2022</td><td>16</td><td>02/03/2023</td></tr> <tr><td>17</td><td>27/05/2022</td><td>46</td><td>02/11/2022</td><td>18</td><td>06/03/2023</td></tr> <tr><td>23</td><td>01/07/2022</td><td>52</td><td>06/12/2022</td><td>19</td><td>11/03/2023</td></tr> <tr><td>24</td><td>03/07/2022</td><td>1</td><td>07/01/2023</td><td>20</td><td>12/03/2023</td></tr> <tr><td>30</td><td>26/08/2022</td><td>2</td><td>08/01/2023</td><td>21</td><td>16/03/2023</td></tr> <tr><td>32</td><td>06/09/2022</td><td>11</td><td>15/02/2023</td><td>22</td><td>18/03/2023</td></tr> <tr><td>33</td><td>08/09/2022</td><td>13</td><td>15/02/2023</td><td>23</td><td>30/03/2023</td></tr> <tr><td>35</td><td>13/09/2022</td><td>12</td><td>23/02/2023</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>39</td><td>12/10/2022</td><td>17</td><td>01/03/2023</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> | Nº Correlativo del Reclamo según S.O. | Fecha de Ingreso del Reclamo          | Nº Correlativo del Reclamo según S.O. | Fecha de Ingreso del Reclamo          | Nº Correlativo del Reclamo según S.O. | Fecha de Ingreso del Reclamo | 16 | 19/05/2022 | 43 | 25/10/2022 | 16 | 02/03/2023 | 17 | 27/05/2022 | 46 | 02/11/2022 | 18 | 06/03/2023 | 23 | 01/07/2022 | 52 | 06/12/2022 | 19 | 11/03/2023 | 24 | 03/07/2022 | 1 | 07/01/2023 | 20 | 12/03/2023 | 30 | 26/08/2022 | 2 | 08/01/2023 | 21 | 16/03/2023 | 32 | 06/09/2022 | 11 | 15/02/2023 | 22 | 18/03/2023 | 33 | 08/09/2022 | 13 | 15/02/2023 | 23 | 30/03/2023 | 35 | 13/09/2022 | 12 | 23/02/2023 |  |  | 39 | 12/10/2022 | 17 | 01/03/2023 |  |  | <p>Circular N°13, de fecha 30 de diciembre de 2010 y, sus posteriores modificaciones, que señala lo siguiente:</p> <p>(...) “2.4 Registro de los reclamos y formación de los expedientes respectivos (...)</p> <p>Las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego serán responsables de actualizar permanentemente el Registro de Reclamos, así como de custodiar los expedientes físicos o electrónicos en las dependencias del casino de juego o en un servicio de almacenamiento en la nube o repositorio digital y mantenerlos siempre a disposición de la Superintendencia. Los referidos registros y expedientes deberán ser accesibles por el nombre y/o la cédula de identidad o del pasaporte del reclamante. Cada expediente, ya sea físico o electrónico, deberá identificarse con el formato numérico del Registro de Reclamos y contendrá todos los antecedentes y documentos que se acumulen durante la tramitación del procedimiento que se instruye, los que se agregarán sucesivamente tan pronto como sean emitidos o recibidos por ellos.</p> <p>El expediente deberá contener, a lo menos, la siguiente documentación y/o antecedentes:</p> <p>i. Formulario de reclamo o presentación del reclamante y todos los documentos que se acompañen a ésta.</p> | <p>“En cuanto a este punto del presente Oficio Ordinario, debemos precisar que los antecedentes de investigación no se incluyeron en el primer envío de expedientes de reclamos solicitados en fiscalización remota; sin embargo, en el marco de la misma fiscalización fueron remitidos dentro del plazo indicado por el fiscalizador, mediante correo electrónico del 29 de junio del 2023.</p> <p>Adicionalmente, y a fin de que dicho inconveniente no suceda nuevamente se creó un “Formulario de Investigación”, el cual es parte de nuestro proceso de gestión de reclamos. Dicho documento nos permite resumir y entregar al Coordinador de Reclamos los antecedentes necesarios que permitan una respuesta clara y eficaz ante nuestros clientes, lo cual fue informado a esta Superintendencia en carta conductora LGO-164-2023 de fecha 28 de julio 2023, como una mejora a nuestro proceso.”</p> |
| Nº Correlativo del Reclamo según S.O.  | Fecha de Ingreso del Reclamo          | Nº Correlativo del Reclamo según S.O. | Fecha de Ingreso del Reclamo          | Nº Correlativo del Reclamo según S.O. | Fecha de Ingreso del Reclamo          |                              |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |   |            |    |            |    |            |   |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |  |  |    |            |    |            |  |  |  |  |
| 16   | 19/05/2022                            | 43                                    | 25/10/2022                            | 16                                    | 02/03/2023                            |                              |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |   |            |    |            |    |            |   |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |  |  |    |            |    |            |  |  |  |  |
| 17   | 27/05/2022                            | 46                                    | 02/11/2022                            | 18                                    | 06/03/2023                            |                              |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |   |            |    |            |    |            |   |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |  |  |    |            |    |            |  |  |  |  |
| 23   | 01/07/2022                            | 52                                    | 06/12/2022                            | 19                                    | 11/03/2023                            |                              |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |   |            |    |            |    |            |   |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |  |  |    |            |    |            |  |  |  |  |
| 24   | 03/07/2022                            | 1                                     | 07/01/2023                            | 20                                    | 12/03/2023                            |                              |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |   |            |    |            |    |            |   |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |  |  |    |            |    |            |  |  |  |  |
| 30   | 26/08/2022                            | 2                                     | 08/01/2023                            | 21                                    | 16/03/2023                            |                              |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |   |            |    |            |    |            |   |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |  |  |    |            |    |            |  |  |  |  |
| 32   | 06/09/2022                            | 11                                    | 15/02/2023                            | 22                                    | 18/03/2023                            |                              |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |   |            |    |            |    |            |   |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |  |  |    |            |    |            |  |  |  |  |
| 33   | 08/09/2022                            | 13                                    | 15/02/2023                            | 23                                    | 30/03/2023                            |                              |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |   |            |    |            |    |            |   |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |  |  |    |            |    |            |  |  |  |  |
| 35   | 13/09/2022                            | 12                                    | 23/02/2023                            |                                       |                                       |                              |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |   |            |    |            |    |            |   |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |  |  |    |            |    |            |  |  |  |  |
| 39   | 12/10/2022                            | 17                                    | 01/03/2023                            |                                       |                                       |                              |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |   |            |    |            |    |            |   |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |    |            |  |  |    |            |    |            |  |  |  |  |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>ii. Los antecedentes recopilados, entre los que se deberán incluir las grabaciones del Sistema de CCTV del incidente reclamado, y el (los) informe(s) de la investigación realizada por cada área del casino de juego. Para efectos de las grabaciones de CCTV, la sola interposición de un reclamo permitirá considerar los hechos como “Evento importante” o “Evento especial”, debiéndose proceder a su almacenamiento según lo dispongan las instrucciones impartidas por esta Superintendencia.</p> <p>iii. Las comunicaciones efectuadas al reclamante.</p> <p>iv. La copia de la respuesta y el comprobante que acredite su envío por cualquier medio.</p> <p>El expediente deberá estar siempre a disposición de la Superintendencia durante su tramitación, incluyendo las grabaciones del Sistema de CCTV, y permanecerá archivado en medios físicos o digitales, a lo menos, durante el plazo de tres años constado desde el primer día del mes siguiente a aquél en que el casino de juego emita su pronunciamiento.”</p> <p><b>Norma que establece la sanción:</b> artículo 46 de la Ley N° 19.995.</p> |  |
| <p><b>Análisis de los descargos</b></p>  |   |  |
| <p>La sociedad operadora dio cuenta en sus descargos que los informes de investigación fueron enviados de forma posterior en el contexto de la fiscalización y que se implementó un “Formulario de Investigación” a fin de permite resumir y entregar al Coordinador de Reclamos los antecedentes necesarios que permitan una respuesta clara y eficaz a sus clientes.</p> <p>En tal sentido, ningún antecedente allegado al proceso permite desvirtuar la infracción al numeral 2.4 de la Circular N°13 del año 2010 de esta Superintendencia, el que, en lo que importa establece que “Las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego serán responsables de actualizar permanentemente el Registro de Reclamos, así como de custodiar los expedientes físicos o electrónicos en las dependencias del casino de juego o en un servicio de almacenamiento en la nube o repositorio digital y <u>mantenerlos siempre a disposición de la Superintendencia</u>” (Énfasis Agregado)</p> |   |  |

Pues bien, en el caso en concreto se genera un incumplimiento ya que los expedientes de reclamo que mantenía la sociedad operadora no contaban con los respectivos informes de investigación, lo que significó que no se mantuvieron los expedientes de reclamos completos a disposición de esta Superintendencia, pues la operadora no contaba con la información requerida, considerando que en primera instancia, dichos antecedentes no fueron presentados de manera inmediata, íntegra ni completa, pudiéndose sólo acceder a esa información, a partir de un nuevo requerimiento del funcionario fiscalizador a la operadora, cuestión que será considerada para la determinación de la multa a imponer.

En tal sentido, tal como se indicó en la formulación de este cargo, *“Los expedientes de reclamo deben estar a disposición de la Superintendencia de forma inmediata, íntegros y completos, por lo que, la falta de disponibilidad de un elemento de estos expedientes, por ejemplo, los antecedentes recopilados y en específico el o los informes de la investigación realizada, la que busca, frente a eventuales reclamos a esta Superintendencia tomar todas las medidas para ejercer las facultades de revisión y fiscalizadoras establecidas en la normativa”*.

Por lo anterior, no habiéndose desvirtuado los elementos fácticos del cargo en análisis, procede tener por acreditado el mismo, no obstante que, al acompañarse los informes de investigación a requerimiento del funcionario fiscalizador en el contexto de la fiscalización realizada, dicha circunstancia se tomará en consideración para la determinación de la sanción .

**Décimo tercero)** Que, en relación con el cuarto cargo formulado se expone, analiza y pondera lo siguiente:

| Cargo Formulado  | Normativa infringida   | Descargos  |
|--|--|--|
| <p>La sociedad operadora habría entregado una respuesta poco clara al reclamo presentado por el Sr. Elías Omar Jure Zuhayle.</p> | <p>Las instrucciones contenidas en numeral 2.7 de la Circular N°13, de 2010, 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, de esta Superintendencia, que establecen:</p> <p><i>“Será obligación de los casinos de juego tramitar y contestar los reclamos que reciba, de manera fundada, precisa y oportuna y, especialmente, elaborar una respuesta escrita que resuelva específica y claramente los distintos requerimientos efectuados, adjuntando todos los antecedentes necesarios que permitan su evaluación posterior por el reclamante y esta Superintendencia, evitando el uso de respuestas genéricas que no se refieran directamente a los hechos reclamados”</i>.</p> | <p><i>“En cuanto a este punto del presente Oficio Ordinario, debemos precisar que la carta de respuesta del reclamo 01-2023 contiene respaldo de la normativa de Catálogo de Juegos, por lo que nuestra explicación ante el actuar del cliente es consistente. Además, nuestras disculpas ante la resolución del conflicto y respuesta de jefatura, solo deja en evidencia que empatizamos con su malestar.</i></p> <p><i>Lamentablemente al indicar en nuestra la frase “además de comunicarle que su reclamo ha sido acogido”, asumimos nuestro error involuntario al no indicar que dicho reclamo no era aceptado, generando poca claridad.</i></p> <p><i>A partir de entonces, nuestras cartas de respuestas de reclamos son revisadas por el área jurídica de esta sociedad operadora, a fin de minimizar estos errores.”</i></p> |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | <p><b>Norma que establece la sanción: artículo 46 de la Ley N° 19.995.</b></p> |  |
| <p><b>Análisis de los descargos</b></p>   |  |  |
| <p>La sociedad operadora dio cuenta en sus descargos que la respuesta habría sido consistente, ofreciendo las disculpas correspondientes, asumiendo un error involuntario por no indicar que dicho reclamo no era aceptado, <i>“generando poca claridad”</i>.</p> <p>Al respecto, entendiendo que el cargo surge de un reclamo ciudadano precisamente del cliente afectado, los antecedentes allegados al proceso no permiten desvirtuar la conclusión que en el caso la sociedad operadora incumplió la normativa de esta SCJ respecto a Reclamos, contenida en la Circular N° 13, de esta Superintendencia.</p> <p>En efecto, cabe señalar que las instrucciones en materia de reclamos buscan que las respuestas otorgadas por las sociedades operadoras sean efectivamente fundadas, claras y explícitas en su contenido para que el afectado pueda efectivamente ejercer sus derechos. En tal sentido, cabe señalar que la Circular N° 13 de 2010, de esta SCJ y actualmente el Compendio de Normas de la SCJ, establecen como derechos de los jugadores el poder reclamar en primera instancia a la sociedad operadora y en segunda instancia, de forma administrativa a esta Superintendencia, por lo que es muy relevante el contenido de la respuesta de las sociedades operadoras.</p> <p>Así, en el presente caso, se verifica de manera clara que la respuesta al reclamo no cumplió con el requisito del numeral 2.7 de la Circular, respecto a la que las respuestas a los reclamos deben ser fundadas, precisas y que resuelva claramente los distintos requerimientos.</p> <p>En el caso, la operadora en su respuesta al Sr. Jure se reafirma la decisión de anular el tiro, pero pidiendo disculpas al jugador e indicando que el reclamo había sido acogido, lo que da cuenta de una respuesta poco clara y hasta contradictoria, lo que no fue desvirtuado en el presente procedimiento administrativo sancionador.</p> |  |  |

**Décimo cuarto)** Que, en la determinación de las sanciones a aplicar en el presente procedimiento administrativo sancionador, se ha tenido en especial consideración la relevancia de las conductas acreditadas, las sanciones impuestas en los años de operación de la sociedad **Latin Gaming Osorno S.A.** y la normativa que establece las obligaciones incumplidas.

**Décimo quinto)** Que, en conformidad a lo señalado precedentemente y a lo dispuesto en el artículo 55 letra h) de la Ley N° 19.995:

**RESUELVO:**

**1. ABSUELVASE** a la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.**, del primer cargo formulado en el Oficio Ordinario N°2390, de 27 de diciembre de 2024, relativo a que habría realizado 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, por los motivos expuestos en la parte considerativa de esta resolución.

**2. DECLÁRASE** que la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.** incurrió en los siguientes incumplimientos indicados en el Oficio Ordinario N°2390, de 27 de diciembre de 2024, de formulación de cargos, por los razonamientos expuestos en los considerandos de la presente Resolución Exenta:

**a)** La sociedad operadora Latin Gaming Osorno S.A. envió 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, considerando lo constatado en la acción fiscalizadora de esta Superintendencia, que finalmente ha sido acreditado en el presente procedimiento administrativo sancionatorio, conforme lo que se indica a continuación:

**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, según se detalla en la siguiente tabla:

| N° Correlativo del Reclamo según S.O. | Fecha de ingreso | Juego involucrado según registro S.O. y Reporte SIOC RRE02 | Juego involucrado según Expediente S.O. |
|---------------------------------------|------------------|--|---|
| 1-2023                                | 07/01/2023       | Mini Punto y Banca   | Mini Craps                              |
| 2-2023                                | 08/01/2023       | Mini Punto y Banca   | Mini Craps                              |

**Hecho 2:**

Que, respecto de los 16 reclamos referidos, se verificaron 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, según se detalla a continuación:

| N° Correlativo del Reclamo según Soc. Oper. | Fecha de ingreso según reporte SIOC RRE02 | Fecha de ingreso según expediente Soc. Oper. |
|---|---|--|
| 52-2022                                     | 06/12/2022                                | 02/12/2022                                   |

  

| N° Correlativo del Reclamo según Soc. Oper. | Fecha de respuesta según reporte SIOC RRE02 | Fecha de respuesta según expediente Soc. Oper. |
|---|---|--|
| 39-2022                                     | 25/10/2022                                  | 26/10/2022                                     |
| 43-2022                                     | 03/11/2022                                  | 04/11/2022                                     |
| 1-2023                                      | 17/01/2023                                  | 20/01/2023                                     |
| 2-2023                                      | 17/01/2023                                  | 20/01/2023                                     |
| 11-2023                                     | 25/02/2023                                  | 26/02/2023                                     |
| 12-2023                                     | 09/03/2023                                  | 10/03/2023                                     |
| 19-2023                                     | 22/03/2023                                  | 23/03/2023                                     |
| 20-2023                                     | 22/03/2023                                  | 23/03/2023                                     |

**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. Lo anterior, según se detalla a continuación, para los períodos comprendidos entre febrero a diciembre de 2022, y enero a abril de 2023:

| Período                  | Número de reclamos según Registro Soc. Oper. | Número de reclamos según reporte SIOC RRE02 | Diferencia número de reclamos |
|--------------------------|--|---|-------------------------------|
| Febrero a Diciembre 2022 | 49   | 49  | 0                             |
| Enero a Abril de 2023    | 25   | 21  | 4                             |

El detalle de los reclamos mantenidos en el registro administrado por la sociedad operadora y que no figuran en el aplicativo SIOC, entre enero y abril de 2023, es el siguiente:

| N° Registro Soc. Oper. | Fecha de Recepción | Materia         | Submateria   | Estado de Tramitación | Tipo de Respuesta  | Fecha de Respuesta |
|------------------------|--------------------|-----------------|--|-----------------------|--------------------|--------------------|
| MDSO 14/2023           | 03-03-2023         | Casino de juego | Cualquier situación no comprendida en las submaterias anteriores | Respondido            | A Favor Del Casino | 23-03-2023         |
| MDSO 15/2023           | 03-03-2023         | Casino de juego | Cualquier situación no comprendida en las submaterias anteriores | Respondido            | A Favor Del Casino | 23-03-2023         |
| MDSO 24/2023           | 02-04-2023         | Casino de juego | Cualquier situación no comprendida en las submaterias anteriores | Respondido            | A Favor Del Casino | 20-04-2023         |
| MDSO 25/2023           | 02-04-2023         | Casino de juego | Cualquier situación no comprendida en las submaterias anteriores | Respondido            | A Favor Del Casino | 20-04-2023         |

**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 detallaron 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.

Asimismo, en el citado registro de reclamos de la sociedad operadora, la reclamación identificada con el código "MDSO 30/2022", de fecha 26 de agosto de 2022, figuraba con estado "Pendiente" y que, además, no contenía datos en los campos "Tipo de respuesta" y "Fecha de respuesta". Dicha situación, resultó inconsistente con los datos contenidos en el reporte de SIOC denominado "RRE02 - Informe detallado de reclamos por casino de juego", en el cual el reclamo en análisis figuraba como "Respondido", "A favor del casino" y con fecha de respuesta el día 8 de septiembre de 2022.

b) Veinticinco reclamos no contaron con el informe de investigación realizada por cada área del casino de juego, considerando la siguiente constatación:

En el examen de los documentos contenidos en los expedientes de reclamos para una muestra de 30 casos tramitados en el período comprendido entre febrero de 2022 y abril de 2023, se constató que, en 25 de ellos, no contaron con el informe de la investigación realizada por cada área del casino de juego, tal como lo establece la normativa vigente. Dicha situación se verificó en los siguientes expedientes de reclamos:

| N° Correlativo del Reclamo según S.O. | Fecha de Ingreso del Reclamo | N° Correlativo del Reclamo según S.O. | Fecha de Ingreso del Reclamo | N° Correlativo del Reclamo según S.O. | Fecha de Ingreso del Reclamo |
|---------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------|------------------------------|
| 16                                    | 19/05/2022                   | 43                                    | 25/10/2022                   | 16                                    | 02/03/2023                   |
| 17                                    | 27/05/2022                   | 46                                    | 02/11/2022                   | 18                                    | 06/03/2023                   |
| 23                                    | 01/07/2022                   | 52                                    | 06/12/2022                   | 19                                    | 11/03/2023                   |
| 24                                    | 03/07/2022                   | 1                                     | 07/01/2023                   | 20                                    | 12/03/2023                   |
| 30                                    | 26/08/2022                   | 2                                     | 08/01/2023                   | 21                                    | 16/03/2023                   |
| 32                                    | 06/09/2022                   | 11                                    | 15/02/2023                   | 22                                    | 18/03/2023                   |
| 33                                    | 08/09/2022                   | 13                                    | 15/02/2023                   | 23                                    | 30/03/2023                   |
| 35                                    | 13/09/2022                   | 12                                    | 23/02/2023                   |                                       |                              |
| 39                                    | 12/10/2022                   | 17                                    | 01/03/2023                   |                                       |                              |

c) La sociedad operadora entregó una respuesta poco clara al reclamo presentado por el Sr. Elías Omar Jure Zuhayle.

**3. IMPÓNGASE** a la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.**, en conformidad a lo establecido en el artículo 46 de la Ley N° 19.995, las siguientes sanciones:

a) **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.

b) **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.

c) **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.

**3. SE HACE PRESENTE**, que el pago de las multas impuestas deberá efectuarse ante la Tesorería General de la República, en el plazo de 10 días hábiles contado desde que la presente resolución se encuentre ejecutoriada, acreditándose por medio de la correspondiente presentación del comprobante de pago con referencia al respectivo procedimiento sancionatorio, dirigida a la División Jurídica de esta Superintendencia.

**4. SE HACE PRESENTE** asimismo que la presente resolución, conforme a lo prescrito en el artículo 55 literal h) de la Ley N° 19.995, podrá ser reclamada ante esta Superintendente dentro del plazo de 10 días siguientes a su notificación.

**5. 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 fueron comunicadas a este Servicio.

**Anótese, notifíquese y agréguese al expediente.**

**Distribución:**

- Sr. Gerente General Sociedad Operadora Latin Gaming Osorno S.A.
- Jefatura División Jurídica.

