

- ANT.:** 1) Fiscalización remota sobre la actividad “Gestión de Reclamos” iniciada mediante Oficio Ordinario N°823 de 02 de junio de 2023.
- 2) Oficio Ordinario N°1146, de 14 de julio de 2023, de esta Superintendencia.
- 3) Presentación LGO/164/2023, de 28 de julio de 2023, de la sociedad operadora Latin Gaming Osorno S.A.
- 4) Reclamo interpuesto con fecha 7 de enero de 2023, por el señor Elías Omar Jure Zuhayle.
- 5) Oficio Ordinario N° 198, de 7 de febrero de 2023, de esta Superintendencia.
- 6) Presentación LGO/027/2023 de fecha 14 de febrero de 2023, de la sociedad operadora Latin Gaming Osorno S.A.
- 7) Oficio Ordinario N° 683, de 09 de mayo de 2023, de esta Superintendencia.
- 8) Presentación LGO/096/2023 de fecha 24 de mayo de 2023, de la sociedad operadora Latin Gaming Osorno S.A.

**MAT.:** Formula cargos a la sociedad Latin Gaming Osorno S.A. por incumplimientos que indica.

**ROL N° 21/2024**

**DE :** **SR. EDUARDO CÁCERES GÚZMAN**  
**SUPERINTENDENTE DE CASINOS DE JUEGO (S)**

**A :** **SR. JAIME DANIEL FELIPE CASTELLANO GAMBOA**  
**GERENTE GENERAL**  
**LATIN GAMING OSORNO S.A.**

En virtud de la información contenida en los antecedentes 1) a 8) del presente oficio, esta Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ) ha tomado conocimiento de los hechos que a continuación se exponen, los que eventualmente constituirían una infracción a algunas disposiciones de la Ley N° 19.995, sus reglamentos y/o las instrucciones dictadas por esta Superintendencia, atendido lo cual por este acto corresponde iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.**

En conformidad a lo dispuesto en el artículo 55 de la Ley N° 19.995, los procedimientos administrativos para la aplicación de las sanciones administrativas previstas en esta ley podrán iniciarse de oficio por la Superintendencia, en cuyo caso, el procedimiento se iniciará con una formulación precisa de los cargos.

En tal sentido, la letra b) de la citada norma prescribe que la formulación de cargos debe contener una descripción de los hechos que se estimen constitutivos de la infracción y la fecha de su verificación, la norma eventualmente infringida y la disposición que establece la infracción, la sanción asignada y el plazo para formular descargos.

En mérito de lo expuesto, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 55 letra b) de la Ley N° 19.995, cumpla con formular los siguientes cargos:

**Cargo N° 1**

**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.**

**1.1. Exposición de los hechos relevantes.**

**1.1.1.** En ejercicio de las facultades de fiscalización de la SCJ previstas en la Ley N° 19.995, en el mes de junio de 2023, el personal de la División de Fiscalización llevó a cabo una fiscalización remota a la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.**, en relación con la actividad “*Gestión de Reclamos*”, la que fue iniciada requiriéndose los antecedentes respectivos a la sociedad operadora mediante el Oficio Ordinario N° 823, de 2 de junio de 2023.

**1.1.2.** Mediante Oficio Ordinario N°1146, citado en antecedente 2), esta Superintendencia informó los resultados de la fiscalización mencionada anteriormente, señalando, en el numeral 2.1.1 de dicho documento lo siguiente:

*“Mediante la revisión 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 1 de ellos, la notificación de la respuesta al reclamante se realizó fuera del plazo establecido en la normativa vigente. Lo anterior, según consta en 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

**1.1.3.** Asimismo, mediante el referido Oficio Ordinario N°1146, teniendo presente el hallazgo mencionado precedentemente, esta Superintendencia, en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, instruyó a la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.** informar a este Servicio las medidas de control que implementará con el objeto de responder la totalidad de los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa vigente, precisando las actividades, controles y responsables correspondientes.

**1.1.4.** En respuesta, la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.**, mediante la carta LGO/164/2023, citada en antecedente 3) del presente oficio, en relación con el hallazgo mencionado, da cuenta que se habría, a fin de dar un cumplimiento de manera eficiente a la totalidad de los reclamos recepcionados por la sociedad operadora, disponer la capacitación tanto al personal habilitado para recepcionar reclamos, como a Jefaturas de Áreas a fin de que tengan las herramientas necesarias para gestionar dichos requerimientos y evitar errores. Indicaron que dicha capacitación será dirigida por el Coordinador de Reclamos o quien subrogue durante el mes de agosto 2023.

Finalmente, la sociedad operadora señala que se va implementar un “**Formulario Investigación Reclamos**” como parte del proceso de gestión, a fin de tener los antecedentes de cada caso con más detalle, dicho formulario será incluido en el Procedimiento “Tratamiento y Resolución de Reclamos”, el cual será actualizado durante el mes de agosto 2023.

**1.2. Análisis de los hechos.**

De los hechos descritos y antecedentes consignados previamente en el numeral 1. precedente y en conformidad a las facultades legales y reglamentarias que esta Superintendencia tiene para impartir instrucciones a las sociedades operadoras y dar órdenes para su cumplimiento, se evidencia que la sociedad operadora **Latin Gaming**

**Osorno S.A.** habría incumplido las instrucciones contenidas en la Circular N°13, de fecha 30 de diciembre de 2010 y, sus posteriores 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.

### **1.3. Normativa que establece la infracción en relación con el incumplimiento objeto de la presente formulación de cargos.**

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:

#### *“2.6 Plazo de respuesta*

*El plazo máximo para dar respuesta a los reclamos será de 10 días hábiles, contado a partir del día siguiente hábil de su recepción.*

*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.*

*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.”*

### **1.4. Formulación de cargos.**

La sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.** habría incumplido las instrucciones establecidas en el numeral 2.6. Plazo de respuesta, de la Circular N°13, de fecha 30 de diciembre de 2010 y, sus posteriores 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.

#### **Cargo N° 2**

**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.**

### **2.1. Exposición de los hechos relevantes**

**2.1.1.** En ejercicio de las facultades de fiscalización de la SCJ previstas en la Ley N° 19.995, en el mes de junio de 2023, el personal de la División de Fiscalización llevó a cabo una fiscalización remota a la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.**, en relación con la actividad “*Gestión de Reclamos*”, la que fue iniciada requiriéndose los antecedentes respectivos a la sociedad operadora mediante Oficio Ordinario N° 823 de 2 de junio de 2023.

**2.1.2** Mediante Oficio Ordinario N°1146, citado en antecedente 2), esta Superintendencia informó los resultados de la fiscalización mencionada anteriormente, señalando, lo siguiente:

**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, se verificó que 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:**

1.1. Por su parte, 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, se constató que en el registro del casino de juego se consignan 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:**

*“Mediante la revisión del contenido del archivo remitido por la sociedad operadora denominado "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, se verificó que 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 reclamos", 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, se constató que 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.*

Mediante el referido Oficio Ordinario N°1146 se instruyó a la sociedad operadora efectuar una nueva carga del archivo tipo XML de reclamos, en el aplicativo SIOC, correspondiente a los meses octubre, noviembre y diciembre de 2022 y, de enero, febrero, marzo y abril de 2023, en que conste la corrección y actualización de los campos denominados “Juego involucrado”, “Fecha de ingreso”, “Fecha de respuesta” y los datos de la totalidad de los reclamos instruidos en la normativa vigente, remitiendo a esta Superintendencia los antecedentes de respaldo que den cuenta de su materialización.

**2.2. Análisis de los hechos**

Los cuatro hechos indicados anteriormente, de forma conjunta, dan cuenta de desprolijidad en la confección y mantenimiento del Registro de Reclamos que debe llevar la sociedad operadora, lo que daría cuenta del incumplimiento de las normas en la materia que son precisas y claras, y que tienen por objeto una mejor gestión y fiscalización en materia de reclamos.

En tal sentido, la sociedad operadora habría incumplido sus deberes establecidos en el Numeral 2.4 el Anexo N° 1 y N° 3 de la Circular N° 13 de 2010 y sus modificaciones.

**2.3. Normativa incumplida**

**Circular N°13, de fecha 30 de diciembre de 2010 y, sus posteriores modificaciones, que señala lo siguiente:**

(...) Anexo N°1 – Clasificación de materia y submateria del reclamo

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.

(...) 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:

<i>Materia</i>	<i>Corresponderá a la clasificación principal del reclamo de acuerdo a las categorías "casino de juego", "juegos de azar" e "impuestos"</i>
<i>Submateria</i>	<i>Corresponde a la apertura en subcategorías de la clasificación principal realizada de cada reclamo</i>

(...) Anexo N°3 – Clasificación y estadísticas de reclamos tramitados en los casinos de juego.

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.

(...) A. Definiciones de la estadística de reclamos

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 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.

**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”.*

## 2.4. Formulación de cargos

La sociedad operadora habría incumplido sus deberes establecidos en el Numeral 2.4 en concordancia con el Anexo N° 1 y N° 3 de la Circular N° 13 de 2010 y sus modificaciones respecto a los hechos cifrados con los números i, ii, iii y iv recién transcritos del cargo a formular. Como, asimismo, habría incumplido sus deberes establecidos en el numeral I. Circular N°34 de 19 de febrero de 2013, que imparte instrucciones sobre el envío de la información operacional y reclamos a la Superintendencia

### Cargo N°3

**Veinticinco reclamos no contaban con el informe de investigación realizada por cada área del casino de juego.**

## 3.1. Exposición de los hechos relevantes.

**3.1.1.** En ejercicio de las facultades de fiscalización de la SCJ previstas en la Ley N° 19.995, en el mes de junio de 2023, el personal de la División de Fiscalización llevó a cabo una fiscalización remota a la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.**, en relación con la actividad “*Gestión de Reclamos*”, la que fue iniciada requiriéndose los antecedentes respectivos a la sociedad operadora mediante el Oficio Ordinario N° 823, de 2 de junio de 2023.

**3.1.2.** Mediante Oficio Ordinario N°1146, citado en antecedente 2), esta Superintendencia informó los resultados de la fiscalización mencionada anteriormente, señalando, en el numeral 2.1.1 de dicho documento lo siguiente:

*“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		

**3.1.3.** Asimismo, mediante el referido Oficio Ordinario N°1146, teniendo presente los hallazgos mencionados precedentemente, esta Superintendencia, en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, dio cuenta de las medidas tomadas por la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A** como de las instrucciones que les dio Servicio, en los siguientes términos:

En el desarrollo de la fiscalización remota, la sociedad operadora mediante correo electrónico de fecha 29 de junio de 2023, remitido por la Sra. Carolina Santander A., Auditora de Cumplimiento Normativo, procedió al envío de la documentación digitalizada en que constan las correspondientes investigaciones realizadas por las áreas encargadas del casino de juego respecto de los casos antes descritos.

**3.1.4.** En respuesta, la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.**, mediante la carta LGO/164/2023, citada en antecedente 3), en relación con los hechos N° 1, N°2, N°3 y N°4 mencionados, da cuenta que se habría, a fin de dar un cumplimiento a lo instruido superintendencia, envió carta LGO-161-2023 de fecha 25 de julio 2023 mediante Oficina de Partes Virtual, Ticket N°49280, solicitando apertura de periodos indicados de SIOC Reclamos para rectificar información.

### **3.2. Análisis de los hechos**

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, la sociedad operadora habría incumplido sus deberes establecidos en el numeral 2.4. de la Circular N°13 de 30 de diciembre de 2010, que imparte instrucciones sobre el envío de la información operacional y reclamos a la Superintendencia.

### **3.3. Normativa incumplida**

Circular N°13, de fecha 30 de diciembre de 2010 y, sus posteriores modificaciones, que señala lo siguiente:

(...) “2.4 Registro de los reclamos y formación de los expedientes respectivos

(...) 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.

El expediente deberá contener, a lo menos, la siguiente documentación y/o antecedentes:

- i. Formulario de reclamo o presentación del reclamante y todos los documentos que se acompañen a ésta.
- 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.
- iii. Las comunicaciones efectuadas al reclamante.
- iv. La copia de la respuesta y el comprobante que acredite su envío por cualquier medio.

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.”.

#### 4. Formulación de cargos

La sociedad operadora Latin Gaming Calama S.A. no habría dado cumplimiento al numeral 2.4. de la Circular N° 13 de 2010 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” y sus modificaciones.

##### **Cargo N° 4**

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

#### 4.1. Exposición de los hechos relevantes.

4.1.1. Mediante presentación individualizada en el antecedente 4), el señor Elías Omar Jure Zuhayle, ante esta Superintendencia, formuló reclamo en contra de la sociedad operadora Latin Gaming Osorno S.A. indicando lo siguiente:

*“Como imaginé NO respondieron a mi reclamo enrostrando el reglamento el cual es claro y no demuestra que manipulé de manera irregular los datos, ya que como Ud. expone y cito textual “Y no debe frotarlos ni guardarlos en la mano”. ¿Según el CCTV cuál de estas acciones realicé? ¿Y dentro de las jugadas “irregulares” “las cuales NO están especificadas en cual incurrí? Si creen que están tratando con alguien al cual pueden ignorar como si nada se equivocan porque siempre he respetado las normas y reglamentos de los casinos y es por esto que no puedo permitir que vulneren mis derechos como cliente. Atte. Elías Jure Zuhayle”*

4.1.2. En este contexto, conociendo de la solicitud interpuesta ante esta Superintendencia, mediante Oficio Ordinario N°198, citado en antecedente 5), se le instruyó a la sociedad operadora Latin Gaming Osorno S.A. que remitiera el expediente de tramitación del reclamo.

4.1.3. En respuesta a lo anterior, la sociedad operadora Latin Gaming Osorno S.A., mediante presentación LGO/27/2023, citada en antecedente 6), acompañó los siguientes documentos:

i) Un informe sobre la situación presentada, que permita deducir una respuesta fundada y completa al respecto de los hechos reclamados.

- Formulario de Reclamo N°01-2023.
- Copia respuesta Reclamo N°01-2023. Al respecto, la operadora dejó constancia que el reclamo fue rechazado en cuanto a la alegación relativa al desarrollo del juego atendido el accionar errado del cliente al realizar su jugada, en tanto que fue acogido respecto a la forma de resolución del conflicto y la respuesta de la jefatura.
- Respaldo de envío de respuesta a Reclamo N°01-2023.
- Informe de Reclamo N°01-2023.
- Antecedentes área de mesas de Reclamo N°01-2023.
- Procedimiento para este tipo de situaciones.
- Antecedente reporte CCTV de Reclamo N°01-2023.
- Respaldo CCTV de Reclamo N°01-2023.

Cabe señalar que, de los antecedentes acompañados, se cuenta notificación al reclamante por parte Casino del Mar S.A de 26 de septiembre que indica, en lo que importa, que:

*“Señalo que posterior a realizar la investigación y verificar los antecedentes puedo informar lo siguiente:*

*Lamentamos lo acontecido en su última visita dado que la política de nuestra empresa siempre ha sido que el cliente tenga una experiencia memorable en nuestros casinos, es por ello, que agradecemos se comunique con nosotros, manifestando sus comentarios e inquietudes.*

*Según revisión de imágenes con el apoyo de CCTV se verifica que efectivamente el lanzamiento doble 6 corresponde ser anulado por el croupier, debido a lo siguiente:*

#### IV. CATEGORIAS DE JUEGOS DE DADOS

##### 1.5 REGLAS DEL JUEGO

• *Lanzamientos: El jugador que lance los dados debe hacerlo inmediatamente después del anuncio de "ya no va más", y no debe frotarlos ni guardarlos en la mano.*

##### 1.7 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y VERIFICACIÓN DE PREMIOS

• *Jugadas irregulares: Se consideran jugadas irregulares todas aquellas que alteran el normal desarrollo del juego, entre ellas:*

° *Sacar los dados de la mesa o manipularlos de manera incorrecta se constituirá en falta, por lo tanto el croupier tallador declarará el tiro inválido y le solicitará al jugador repetir su tiro.*

*Finalmente, y debido a lo expuesto, nos permitimos extenderle nuestras más sentidas disculpas lamentando su malestar ante resolución de conflicto y respuesta de jefatura, Casino Marina del Sol Osomo estamos en etapa de evaluación y retroalimentación constante del personal, además de comunicarle que su reclamo ha sido acogido por esta Sociedad Operadora.*

*En caso de disconformidad con el contenido de esta respuesta, Ud. podrá solicitar a la Superintendencia de Casinos de Juego su revisión, debiendo acompañar copia de esta carta. Esperando de este modo dar respuesta a su reclamo, le saluda atentamente a usted.”*

**4.1.4.** Posteriormente, habiéndose analizado los antecedentes acompañados por la sociedad operadora, esta Superintendencia emitió el Oficio Ordinario N°683, citado en antecedente 7), señalando lo siguiente:

*“11. Cabe señalar que la respuesta entregada al Sr. Elías Jure Zuhayle sería poco clara, ya que, en la respuesta entregada, esa sociedad operadora respondió que “Según revisión de imágenes con el apoyo de CCTV se verifica que efectivamente el lanzamiento doble 6 corresponde ser anulado por el croupier” y posteriormente afirma que “su reclamo ha sido acogido por esta Sociedad Operadora”.*

12. En este sentido, el numeral 2.7 de la Circular N°13, de 2010, 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 sus modificaciones, establece que: *“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”..”*

Respecto a este hecho por el que se formulará cargos, se le indicó a la sociedad operadora que el cumplimiento de las medidas que se instruyeron en el oficio, así como las aclaraciones o subsanaciones por parte de la sociedad operadora, no obstan o impiden el ejercicio de las facultades sancionadoras que pueda llevar a cabo esta Superintendencia en relación con los incumplimientos antes mencionados.

**4.1.5.** Finalmente, la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.** mediante presentación CDL/096/2023, citada en antecedente 8), señaló que cumplió con lo ordenado en el oficio ordinario recién señalado pagando al reclamante el premio, instruido por esta Superintendencia.

#### **4.2. Análisis de los hechos**

De los hechos descritos y antecedentes consignados previamente, y en conformidad a las facultades legales y reglamentarias que esta Superintendencia tiene para impartir instrucciones a las sociedades operadoras y dar órdenes para su cumplimiento, se evidencia que la sociedad operadora Latin Gaming Calama S.A. no habría dado cumplimiento a las disposiciones de la Circular N° 13 de 2010 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” y sus modificaciones que establece en su numeral 2.7 que:

*“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”*

Lo anterior, considerando 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° 40 de esta Superintendencia (actualmente en el Compendio de Normas) establecía 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.

Así, si se analiza el presente caso, se pueden concluir que la circunstancia que frente al reclamo del particular la sociedad operadora contesta reafirmando la decisión de anular el tiro, pero pidiendo disculpas al jugador e indicando que el reclamo había sido acogido, que da cuenta de una carta poco clara y hasta contradictoria que significaría una infracción de la gravedad suficiente como para iniciar el presente procedimiento administrativo sancionatorio.

#### **4.3. Normativa que establece la infracción en relación con el incumplimiento objeto de la presente formulación de cargos.**

Las instrucciones contenidas en numeral 2.4 letra que remiten al Anexo N° 1 y N° 3 de la Circular N°108, de 2020, 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:

*“12.4 Registro de los Reclamos y Formación de los Expedientes respectivos.*

*Recibido el reclamo, sea que haya sido presentado personalmente, por correo electrónico o postal o a través de otro medio habilitado, los casinos de juego los inscribirán en un Registro de Reclamos y abrirán un expediente para su tramitación, identificándolo en un formato numérico correlativo anual, independientemente de su reinicio anual si la sociedad operadora así lo determina y sin perjuicio de otros códigos de identificación internos que cada casino de juego determine utilizar. El referido Registro deberá ser administrado en forma independiente de cualquier otro registro que, para estos efectos, posea la sociedad operadora.*

*El Registro de Reclamos deberá constar en archivos electrónicos y deberá contener, a lo menos, los siguientes antecedentes:*

- a) Número del Registro de Reclamos.*
- b) Individualización del reclamante y apoderado, en su caso (nombres, apellidos, R.U.T., número telefónico, correo electrónico, domicilio designado para la notificación).*
- c) Fecha de recepción del reclamo.*
- d) Materia del reclamo, la que deberá ajustarse a alguna de las categorías de la clasificación contenida en el Anexo N° 1 de estas instrucciones. Cada reclamo deberá ser clasificado en una sola materia. No obstante lo anterior, si en la presentación del cliente se incluyeran asuntos relativos a más de una cuestión reclamada, el casino de juego la clasificará en la materia que, a su juicio, tenga mayor relevancia.*
- e) Estado de tramitación del reclamo, distinguiendo entre las siguientes categorías:*
  - 1) Pendiente: Cuando la sociedad operadora aún no ha enviado la respuesta al reclamante;*
  - o*
  - 2) Respondido: Cuando la sociedad operadora envió la respuesta al reclamante.*
- f) Tipo de respuesta al reclamante, que deberá ajustarse a las definiciones establecidas en el Anexo N° 3 de estas instrucciones.*
- g) Fecha de despacho de la respuesta.*

*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.*

*El expediente deberá contener, a lo menos, la siguiente documentación y/o antecedentes:*

- i. Formulario de reclamo o presentación del reclamante y todos los documentos que se acompañen a ésta.*
- 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 del Sistema 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.*
- iii. Las comunicaciones efectuadas al reclamante.*
- iv. La copia de la respuesta y el comprobante que acredite su envío por cualquier medio.*

*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 contado desde el primer día del mes siguiente a aquél en que el casino de juego emita su pronunciamiento.”*

#### **4.4. Formulación de cargos.**

La sociedad operadora Latin Gaming Calama S.A. no habría dado cumplimiento a al numeral 2.4 de la Circular N° 13 de 2010 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”.

#### **5.. Disposición que establece la sanción asignada a todos los cargos formulados.**

El artículo 46 de la Ley N° 19.995 prescribe que *“Las infracciones de esta ley, de sus reglamentos, y de las instrucciones y órdenes que imparta la Superintendencia, que no tengan señalada una sanción especial, serán sancionadas con amonestación o multa a beneficio fiscal de cinco a ciento cincuenta unidades tributarias mensuales, sin perjuicio de las sanciones establecidas en otros cuerpos legales.”*

Conforme a lo expuesto, los hechos descritos precedentemente, objeto de la presente formulación de cargos, sería constitutivo de la infracción indicada en el numeral precedente.

En consecuencia, y considerando los cargos formulados precedentemente, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 55 letra e) de la Ley N° 19.995, la referida sociedad operadora dispondrá de un plazo de 10 días hábiles contados desde su notificación, para formular los descargos que estime pertinentes, como asimismo para ofrecer o solicitar las diligencias probatorias que estime, indicando en su presentación el número y fecha del presente oficio, como asimismo el rol del presente procedimiento administrativo sancionatorio.

Téngase presente que los plazos de días previstos en la Ley N° 19.995, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los sábados, los domingos y los festivos, por aplicación supletoria de lo previsto en el artículo 25 de la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de Los Órganos de la Administración del Estado.

Téngase presente que los documentos señalados como antecedentes en el presente Oficio se encuentran a disposición de la sociedad operadora en caso de ser requeridos.

Notifíquese la presente formulación de cargos 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, como también a las casillas electrónicas de las personas que tengan poderes en el presente procedimiento administrativo sancionatorio y que las hayan informado en el expediente administrativo.

#### **Distribución:**

- Sr. Jaime Daniel Felipe Castellano Gamboa, Gerente General Latin Gaming Osorno S.A.
- Jefaturas Divisiones SCJ

