

ANT.: 1) Fiscalización efectuada en el mes de marzo de 2023 sobre la actividad de Gestión de reclamos.

2) Oficio Ordinario N°621, de 27 de abril de 2023, de esta Superintendencia.

3) Carta PAC 050, de 12 de mayo de 2023, de Casino de Juegos del Pacífico S.A.

4) Fiscalización efectuada en el mes de agosto de 2023 sobre la actividad de Máquinas de azar.

5) Oficio Ordinario N° 1522, de 4 de septiembre de 2023, de esta Superintendencia.

6) Carta PAC 116 de 20 de septiembre de 2023 de Casino de Juegos del Pacífico S.A.

MAT.: Formula cargos a la sociedad operadora **Casino de Juegos del Pacífico S.A.** por los incumplimientos que indica.

ROL N°05/ 2024

DE : SRA. VIVIEN VILLAGRÁN ACUÑA
SUPERINTENDENTA DE CASINOS DE JUEGO

A : SR. DANIEL FEDERICO LORCA RAMOS
GERENTE GENERAL
CASINO DE JUEGOS DEL PACÍFICO S.A.

En virtud de la información contenida en los antecedentes 1) a 6) del presente oficio, la 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 y sus reglamentos, atendido lo cual, por este acto, corresponde iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Casino de Juegos del Pacífico 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:

1. Exposición de los Hechos relevantes.

1.1 Fiscalización realizada en el mes de marzo de 2023, relativa a “Gestión de reclamos”.

1.1.1 En ejercicio de las facultades de fiscalización de la SCJ previstas en la ley N° 19.995 y de conformidad con el Plan Anual Base de fiscalización 2023 de esta Superintendencia, en el mes de marzo de 2023, el personal de la División de Fiscalización llevó a cabo una fiscalización a la sociedad operadora **Casino de Juegos del Pacífico S.A.**, con la finalidad de fiscalizar la actividad “Gestión de Reclamos”.

1.1.2. En el Oficio Ordinario N°621 de 2023 citado en antecedente 2) que informa resultados de fiscalización, esta Superintendencia consignó, en el numeral 2.2 de dicho documento, lo siguiente:

“Los siguientes expedientes de reclamos no entregan una respuesta consistente con el reclamo ni resuelven claramente la situación expuesta o indican acciones diferentes a lo señalado por la normativa vigente:

Año	N° reclamo	Fecha de ingreso	Materia del reclamo	Fecha de respuesta	Tipo de respuesta	Observaciones
2023	2	18/01/2023	Juegos de Azar	26/01/2023	A Favor Del Reclamante	La sociedad operadora señala que las máquinas de azar "tienen habilitadas la opción de elegir los botones" frente al reclamo donde el cliente indica que ha tenido inconvenientes con la selección de bonos por desconfiguraciones en la pantalla y selecciones arbitrarias donde presionaría una opción arrojándole la pantalla otra. Asimismo, el cliente en su reclamo hace referencia que para enmendar estos inconvenientes y evitar la interposición de reclamos el casino en dos oportunidades le ha ofrecido créditos promocionales a cambio, no habiéndose la sociedad operadora referido a esto en su carta de respuesta.
2022	30	22/08/2022	Juegos de Azar	05/09/2022	A Favor Del Reclamante	La sociedad operadora se niega a presentar imágenes al reclamante, según se señala en el relato del reclamo como también en la respuesta entregada por la sociedad operadora, argumentando que "existe un protocolo vigente, el cual indica que solo personal de Carabineros de Chile o personal de Policía de Investigaciones de Chile, a solicitud de un Fiscal, pueden solicitar las cámaras de un casino de juego" situación contraria a la normativa vigente respecto a la revisión de apuestas o jugadas específicas efectuadas por los clientes.
2022	35	14/09/2022	Casino de Juego	30/09/2022	A Favor Del Reclamante	No es posible revisarla respuesta entregada dado que la sociedad operadora no remite carta de respuesta enviada al reclamante en virtud de la presente fiscalización.
2022	39	28/09/2022	Juegos de Azar	12/10/2022	A Favor Del Casino	La sociedad operadora se niega a revisar el detalle de las jugadas efectuadas por el cliente en máquina de azar N°30325, habiéndole indicado que es posible identificar su apuesta y con esto definir si se generan diferencias en la acumulación de sus puntos, siendo insuficiente la revisión de las imágenes de CCTV por si solas, según carta de respuesta. Por lo tanto, podría haber efectuado la revisión si así lo hubiese dispuesto en el instante o al momento de elaborar una respuesta al reclamante.

1.1.3. Teniendo presente el hallazgo mencionado, esta Superintendencia, en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, instruyó a la operadora **Casino de Juegos del Pacífico S.A.** corregir las respuestas enviadas a los reclamantes, complementando y mejorando las explicaciones entregadas y enviar a esta Superintendencia copia de las cartas y comprobantes de envío de éstas.

1.1.4. En respuesta al referido Oficio Ordinario N°621, la sociedad operadora **Casino de Juegos del Pacífico S.A.**, mediante la carta PAC/050/2023 de 12 de mayo de 2023, remitió copia de las respuestas corregidas y enviadas a los reclamantes, tal como fue instruido por esta SCJ.

1.2 Fiscalización realizada en el mes de agosto de 2023, relativa a Máquinas de azar.

1.2.1. Por otro lado, en el mes de agosto de 2023, el personal de la División de Fiscalización llevó a cabo una fiscalización a la sociedad operadora **Casino de Juegos del Pacífico S.A.**, con la finalidad de fiscalizar la actividad “Máquinas de azar”.

1.2.2. En el Oficio Ordinario N°1522, citado en antecedente 5), que informa resultados de la mencionada fiscalización, esta Superintendencia consignó, en el numeral 2 de dicho documento, lo siguiente:

- a. Se detectó que el Anexo 3B, versión N°122, presenta entre sus registros 4 máquinas de azar para las cuáles no se señala si están en bodega o si fueron dadas de baja:

Código SCJ Máquina Anexo 3B N°122	Código Casino Máquina Anexo 3B N°122
315	30281
316	30282
322	30288
339	30305

- b. Respecto a las incorporaciones de máquinas de azar realizadas desde septiembre 2022, fecha de la anterior fiscalización de máquinas de azar, se detectaron las siguientes situaciones:

- La sociedad operadora notificó el 10 de enero de 2023 la incorporación de 12 máquinas de azar mediante notificación “N01 Aumento o disminución de máquinas del parque de juego (Circular 33, de 2013)” (Formulario N°303, Reporte SAYN 13376), cuya implementación fue realizada el 17 de enero de 2023 y su notificación de implementación fue realizada el 17 de agosto de 2023 en la plataforma SAYN, fuera del plazo que señala la circular 33, de 2013, de esta Superintendencia.
- Se detectó que el Anexo 3B, versión N°122, identifica de forma errónea el número de serie de tres máquinas de azar:

Código SCJ Máquina	Código Casino Máquina	N° de Serie Máquina de Azar Gabinete Según Anexo 3B v122	N° de Serie Máquina de Azar Gabinete observado en terreno y en contrato
439	30405	XAR 672487	XAR 672587
442	30408	XAR 677510	XAR 687510
443	30409	XAR 677509	XAR 687509

- Mediante Formulario N°303, Reporte SAYN 13376, se notificó la incorporación de 12 máquinas de azar mediante notificación “N01 Aumento o disminución de máquinas del parque de juego (Circular 33)” y cuya implementación fue realizada el 17 de enero de 2023. De estas 12 máquinas de azar, 10 de ellas cuentan con pozos progresivos individuales, y cuya notificación en la plataforma SAYN no se realizó hasta el 10 de agosto de 2023 mediante notificación “N01 Modificación de pozos progresivos de máquinas del parque de juego (Circular 33)” (Formulario N°398, Reporte SAYN 17960).
- Se detectó que el Anexo 3C, versión N°33, identifica de forma errónea el número de máquinas de azar vinculadas al pozo progresivo N°76:

N° del Pozo Progresivo (Identificador único casino)	Número de Máquinas de Azar Vinculadas al Pozo Progresivo Anexo 3C v33	Número de Máquinas de Azar Vinculadas al Pozo Progresivo Observado en terreno
76	5	8

1.2.3. En consideración a los hallazgos mencionados precedentemente, esta Superintendencia, en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, instruyó a la

operadora Casino de Juegos del Pacífico S.A regularizar el “Anexo N°3B: Listado de Máquinas de Azar” y el “Anexo N°3C: Listado de Pozos Progresivos en Máquinas de Azar” con la información observada en las máquinas de azar, debiendo remitir una versión actualizada del mismo a esta Superintendencia.

1.2.4. En respuesta al Oficio Ordinario N°1522 mencionado, la sociedad operadora **Casino de Juegos del Pacífico S.A.**, mediante la carta PAC 116 de 20 de septiembre de 2023, remitió Anexo N° 3B, listado de máquinas de azar, y anexo N° 3C listado de pozos progresivos de máquinas de azar actualizados. Ambas actualizaciones están notificadas en los formularios 403 y 404 de la plataforma SAYN.

2. Análisis de los Hechos relevantes.

2.1 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 a la fecha de las fiscalizaciones realizadas en **Casino de Juegos del Pacífico S.A.:**

- a) No habría dado cumplimiento a las instrucciones contenidas en numeral 2.7 de la Circular N°13 de 30 de diciembre de 2010, que imparte instrucciones sobre el conocimiento, tramitación y resolución de los reclamos interpuestos en contra de los casinos de juegos autorizados conforme a la Ley N°19.995 y casinos municipales, debido a que, en cuatro expedientes, individualizados en el numeral 1.2 de este oficio, no entregaron una respuesta consistente ni resuelven el reclamo presentado por los clientes, por cuanto:
 - Reclamo N° 2 de 2023, la sociedad operadora no se refiere a la situación que plantea el cliente sobre créditos promocionales.
 - Reclamo N° 30 de 2022, la sociedad operadora informa situación relativa a la revisión de cámaras contraria a la normativa vigente.
 - Reclamo N°35 de 2022, la sociedad operadora no remite la carta de respuesta enviada al reclamante.
 - Reclamo N° 39 de 2023, la sociedad operadora se negó a revisar CCTV a solicitud del reclamante.
- b) No habría dado cumplimiento a las instrucciones dispuestas en los numerales 2.1., 2.3. y 3.3.2. de la Circular N°33, de 6 de febrero de 2013, que imparte instrucciones a las sociedades operadoras acerca de la notificación e implementación de modificaciones, aumentos o disminuciones de mesas de juego, máquinas de azar y del bingo de su casino de juego, por cuanto:
 - El anexo 3B, versión 122, presenta entre sus registros 4 máquinas de azar para las cuáles no se señala si están en bodega o si fueron dadas de baja e identifica de forma errónea el número de serie de tres máquinas de azar, su implementación fue realizada el 17 de enero de 2023 y su notificación de implementación fue realizada el 17 de agosto de 2023 en la plataforma SAYN, fuera del plazo que señala la circular.
 - El anexo 3C, versión 33, identifica de forma errónea el número de máquinas de azar vinculadas al pozo progresivo N°76 y su implementación, fue notificada fuera de plazo.

3. Formulación de cargos.

En consecuencia y conforme a los hechos expuestos en el punto 1 y 2 de este oficio y, sin perjuicio del análisis que efectuará este Organismo Fiscalizador una vez que esa sociedad operadora presente formalmente sus descargos, existen antecedentes que permiten sostener que, la sociedad operadora **Casino de Juegos del Pacífico S.A.** eventualmente habría incumplido las instrucciones establecidas en el numeral 2.7 de la

Circular N°13 de 30 de diciembre de 2010, que imparte instrucciones sobre el conocimiento, tramitación y resolución de los reclamos interpuestos en contra de los casinos de juegos y los numerales 2.1., 2.3. y 3.3.2. de la Circular N°33, de 6 de febrero de 2013, que imparte instrucciones a las sociedades operadoras acerca de la notificación e implementación de modificaciones, aumentos o disminuciones de mesas de juego, máquinas de azar y del bingo de su casino de juego; en relación con el artículo 46 la ley N°19.995 que establece las bases generales para la autorización, funcionamiento y fiscalización de casinos de juego, por las razones expuestas en el numeral 2 de este oficio.

4. Normativa que establece la infracción y sanción en relación con el incumplimiento objeto de la presente formulación de cargos.

4.2 Disposiciones aplicables a cada infracción:

4.2.1 Respecto del incumplimiento detectado en la Fiscalización de la actividad Gestión de reclamos:

Circular N°13 de 30 de diciembre de 2010, que imparte instrucciones sobre el conocimiento, tramitación y resolución de los reclamos interpuestos en contra de los casinos de juegos autorizados conforme a la Ley N°19.995 y casinos municipales.

Numeral 2. De los reclamos formulados por clientes en contra del casino de juego.

2.7. 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”.

4.2.2 Con relación al incumplimiento a las instrucciones relativas al la actividad Máquinas de azar:

Circular N°33, de fecha 6 de febrero de 2013, que imparte instrucciones a las sociedades operadoras acerca de la notificación e implementación de modificaciones, aumentos o disminuciones de mesas de juego, máquinas de azar y del bingo de su casino de juego y deroga Circular N°15 de 21 de enero de 2011.

Para los hallazgos relativos a la demora en la notificación de la implementación del cambio en el parque de máquinas indicados en el numeral 1.2.2 letra b) puntos 1 y 3 del presente oficio:

2.1 De la notificación o comunicación.

Las sociedades operadoras deberán notificar a esta Superintendencia todo aumento o disminución del numero total de mesas de juego, máquinas de azar y posiciones de bingo que efectúen, indicando la fecha prevista para la implementación y precisando, además, si se hará en una o en varias etapas.

Asimismo, las sociedades operadoras deberán notificar a esta Superintendencia cualquier otra modificación que se refiera a la utilización de nuevos implementos de juego o a la ubicación, dentro de las salas de juego, de las máquinas de azar, mesas de juego y de las posiciones de bingo.

Tratándose de las máquinas de azar, se deberán comunicar, además, los cambios de programas de juego y/o gabinetes y las modificaciones de las características de los referidos programas de juego.

2.3 Plazo para efectuar la notificación o comunicación.

Todo aumento o disminución de los implementos de juego que efectúe la sociedad operadora deberá ser notificado o comunicado a esta Superintendencia con, a lo menos, 1 día hábil de antelación a su implementación. (...)

Para los hallazgos relativos a la demora en la notificación de la implementación del cambio en el parque de máquinas indicados en el numeral 1.2.2 letra a) y letra b) puntos 2 y 4, del presente oficio:

2.4 De los antecedentes que deben ser acompañados a la notificación o comunicación:

2.4.2 Máquinas de azar

La notificación de aumento, disminución, sustitución o modificación de máquinas de azar y de sus programas de juego o de sus características, deberá incluir lo siguiente:

a) Descripción detallada, señalando los aspectos que serán modificados en la operación del casino de juego, en lo que dice relación, entre otros, con la ubicación de las máquinas de azar dentro del recinto, con cualquier otra modificación que se refiera a la incorporación y/o eliminación de máquinas de azar, utilización de nuevos programas de juego, modificación de las características de los programas de juego y/o a la incorporación o modificación de progresivos.

b) En general, cualquier otro antecedente que la sociedad operadora estime pertinente adjuntar, digitalizado, para una mejor ilustración de esta Superintendencia.

3.3 De la información sobre aumento, disminución o modificación de mesas de juego, máquinas de azar y del bingo que las sociedades operadoras deberán enviar a la Superintendencia con posterioridad a su implementación.

Dentro de los 10 días hábiles contados desde la implementación de los aumentos o disminuciones notificados, la sociedad operadora deberá comunicar a la Superintendencia los cambios efectivamente realizados.

Por su parte, los movimientos de parque que no impliquen nuevas mesas de juego o máquinas de azar, aumento o disminución de estos implementos, esto es, las modificaciones de mesas de juego, máquinas de azar y sus juegos, y del bingo, deberán notificarse dentro de los 10 días hábiles contados desde su implementación.

Las situaciones anteriores se deben explicar y adjuntar, además, la siguiente información, según corresponda:

3.3.2 Máquinas de azar

Listado actualizado de las máquinas de azar y sus juegos, en operación en el casino de juego, debe ser remitido siempre a la SCJ independiente del tipo de cambio de que se trate, de acuerdo al formato del Anexo 3B de la presente Circular. A este respecto, se debe tener presente que cualquier aumento de máquinas de azar deberá quedar registrado con el deberá mantener el número de identificación que tenía asociado.

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

Artículo 46 de la ley N° 19.995:

“Artículo 46.- “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.”

6. Conforme a lo expuesto, los hechos descritos precedentemente, objetos de la presente formulación de cargos, sería constitutivos de las infracciones indicadas en el numeral precedente.

7. 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.

8. 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.

9. 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.

10. “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 en conformidad al Oficio Circular N° 6, de 18 de marzo de 2020, como también a las casillas electrónicas de las personas que tengan poderes en el presente procedimiento administrativo sancionatorio y que las hayan informado en el expediente administrativo.

Distribución:

- Sr. Daniel Federico Lorca. Gerente General Casino de Juegos del Pacífico S.A.
- Divisiones SCJ
- Oficina de Partes/Archivo

