

**PONE TÉRMINO A PROCEDIMIENTO
ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO E
IMPONE SANCIÓN QUE INDICA.**

ROL N° 4/2023

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; 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 en el Oficio Ordinario N°211, 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; el Oficio Ordinario N° 908, de 14 de junio de 2023, de esta Superintendencia, que formula cargos a la sociedad operadora Casino de Juegos Temuco S.A.; la presentación CJT/159/2023, de la sociedad operadora Casino de Juegos Temuco S.A., que da respuesta a la formulación de cargos; la Resolución Exenta N°539, de 20 de julio de 2023, que tiene por presentados descargos, abre término probatorio y fija puntos de prueba; la Resolución N°7, de 2019, de la Contraloría General de la República y sus modificaciones; y los demás antecedentes contenidos en el presente procedimiento administrativo sancionatorio.

CONSIDERANDO:

PRIMERO) Que, mediante Oficio Ordinario N° 908, de fecha 14 de junio de 2023, esta Superintendencia formuló cargos e inició un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.**, por cuanto eventualmente:

a) Habría dado información imprecisa, genérica y poco clara sobre los puntajes requeridos para ingresar al bingo, en el contexto de la promoción El Club del Boleto N°1/2022, infringiendo 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.

b) Habría incumplido las bases de promoción "Martes, todos somos VIP 2.0 N°01/2021", por cuanto un cupón ganador se habría extraído a las 21:56:55 horas; el ganador habría sido anunciado a las 21:57:41 horas y, sin embargo, el ganador habría llegado a las 22:01:48, es decir, pasado los 120 segundos indicados en las referidas bases, infringiendo el numeral 2 de la Circular 43, de 2013, que Imparte instrucciones de carácter general a las sociedades operadoras acerca de la notificación y contenido de las bases de promociones y/o de los procedimientos anexos, en concordancia con las Bases de promoción "Martes, todos somos VIP 2.0 N°01/2021", numeral 4.3, Etapa 3: Realización del sorteo con los cupones almacenados".

SEGUNDO) Que, en particular, resulta pertinente tener presente que el artículo 46 de la Ley N° 19.995, establece 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*".

TERCERO) Que, el referido oficio de formulación de cargos fue notificado con fecha 15 de junio de 2023, mediante correo electrónico al gerente general de la sociedad operadora Casino de Juegos Temuco S.A., enviado a la dirección electrónica registrada en esta Superintendencia, conforme a lo dispuesto en el Oficio Circular N° 18, de 6 de abril de 2020, dictado por este servicio.

CUARTO) Que, mediante su presentación CJT/159/2023, de fecha 3 de julio de 2023, la sociedad operadora Casino de Juegos Temuco S.A., estando dentro de plazo, presentó sus descargos solicitando *“tener por evacuados, en tiempo y forma, los descargos en conformidad a lo dispuesto en el artículo 55 letra f), en contra de la formulación contenida en el Oficio Ordinario N°908, de fecha 14 de junio de 2023, y tenga bien desestimar los cargos imputados dejando sin efecto el presente procedimiento administrativo sancionador, en contra de CJT”*. En subsidio, la sociedad operadora solicita *“aplicar como sanción una amonestación a CJT, o bien, la pena menor pecuniaria que estime”*.

QUINTO) Que, en dichos descargos, en términos generales, la sociedad operadora señaló lo siguiente:

i) Que, para la resolución del presente procedimiento administrativo sancionatorio es fundamental considerar que la sociedad operadora ha indicado como principales defensas en su escrito de descargos CJT/159/2023, en relación con el primer cargo formulado, *“que la imputación realizada no es efectiva, por cuanto consta de los documentos del expediente de reclamo remitido, que se cumplió con responder en tiempo y forma, siendo ante todo una respuesta oportuna”,* exponiendo a continuación que *“(…) la respuesta aludía expresamente a los hechos medulares que el reclamante exponía en su extenso reclamo, esto es, la visualización de punto para generar cupones, no pudiendo esperar que en la respuesta se aborde cada una de las referencias a conversaciones o acciones del cliente, que incluía en el reclamo diversas materias, apelativos calificativos de personas y de la entidad, y en el día en que ingresó el reclamo presentó conductas inadecuadas como saltar la fila de clientes esperando por el mismo servicio, o increpando a la anfitriona, como refleja el texto del mismo reclamo”*.

ii) Que, en relación al segundo cargo formulado, la sociedad operadora señala que *“(…) los cargos dicen relación con un reclamo asociado a la ejecución de un sorteo y al cumplimiento del tiempo de presentación, lo que corresponde a una revisión dentro de las atribuciones y facultades de revisión del Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, autoridad fiscalizadora en relación con los derechos de los consumidores, sin relación con el juego del cliente, o en una forma más específica, la generación de puntos asociados a las máquinas”*.

Relacionado con lo anterior, la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.** señaló que *“(…) esta parte no visualiza cuál es el hecho que configuraría una falta a sus instrucciones, por cuanto lo reclamado por el cliente dice relación más con su pérdida de oportunidad, su potencial ganancia, quedando fuera de lo regulado por la circular aludida”*. Con todo, la sociedad operadora agregó que *“el reclamo fue respondido, y las razones de la mínima diferencia de tiempo, poco más de 40 segundos en señalar el nombre, y el tiempo de espera, desde que el contador comenzó a correr, cumplieron con lo establecido en las bases”*.

SEXTO) Que, por medio de la Resolución Exenta N°539, de 20 de julio de 2023, esta Superintendencia de Casinos de Juego, tuvo por presentados los descargos; abrió un término probatorio de 8 (ocho) días hábiles, fijándose como hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos los siguientes:

- a. Efectividad de existir congruencia entre la respuesta que Casino de Juegos Temuco S.A. entregó al señor Moncada Bizama, en relación con aquella que la referida sociedad operadora entregó a esta Superintendencia, respecto de los puntajes requeridos para ingresar al bingo en el contexto de la promoción El Club del Boleto N°1/2022.
- b. Efectividad de haber extraído el cupón ganador; haber anunciado al ganador; y que el ganador hubiera llegado a recibir el premio, en el tiempo y forma que prescriben las Bases de Promoción “Martes, todos somos VIP 2.0 N°01/2021”.

SÉPTIMO) Que, habiendo transcurrido el plazo para que la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.** hubiere rendido prueba

conforme el término probatorio abierto, señalado en el considerando anterior, la sociedad operadora no presentó prueba.

OCTAVO) Que, encontrándose vencido el término probatorio aludido en el considerando quinto de la presente resolución exenta, y atendido lo dispuesto en los artículos 7° y 8° de la Ley N°19.880, corresponde dar impulso de oficio al presente procedimiento sancionatorio, dictando la correspondiente resolución de término, a efectos de establecer si los hechos que sustentan los cargos formulados por la SCJ mediante Oficio Ordinario N°908, de fecha 14 de junio de 2023, resultan efectivos y por consiguiente, determinar si corresponde absolver o sancionar a la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.**

NOVENO) Que, considerando los cargos formulados por esta Superintendencia, teniendo presente también las alegaciones y afirmaciones realizadas por la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.** en sus descargos, y que constan en estos autos infraccionales, de acuerdo con el estándar de apreciación en conciencia, de conformidad al artículo 55 letra g) de la Ley N°19.995, corresponde establecer lo siguiente:

a. En relación con el primer cargo formulado, consta que la respuesta entregada por la sociedad operadora al cliente, señor Moncada Bizama, es imprecisa, genérica y poco clara sobre los puntajes requeridos para ingresar al bingo en el contexto de la promoción El Club del Boleto N°1/2022, toda vez que se advierte que el reclamo de primera instancia, el casino indica que *“se tarda[n] unos minutos en reflejarse en el sistema de visualización (...) ante su requerimiento de ser atendido por otra persona, concurre a su atención el jefe de Bingo Sr. Abner Fernández Labrin, quien revisó su requerimiento y entregó la información una vez establecida en línea”*; y luego en el informe adjunto a CJT/180/2022, señala que se le habría indicado al Sr. Moncada Bizama que no tenía los puntos suficientes y que las anfitrionas no pueden revisar los puntos de forma diaria, ya que solo los jefes de sala tienen esa facultad.

Conforme lo referido, queda en evidencia que la sociedad operadora incumple la instrucción contenida en el numeral 2.7 de la Circular N° 13 de 2010, relativa a tramitar y contestar los reclamos que reciba, de manera fundada, precisa y, especialmente, elaborar una respuesta escrita que resuelva específica y claramente los distintos requerimientos efectuados, dado que la información entregada sería confusa y contradictoria, según se observó al contrastar la respuesta emitida en primera instancia, con la respuesta evacuada a esta Superintendencia con ocasión de la reclamación del señor Moncada Bizama.

b. Por otro lado, consta que la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.** al haber extraído el cupón ganador a las 21:56:55 horas; haber anunciado al ganador a las 21:57:41 horas; y que el ganador hubiera llegado a las 22:01:48 horas, es decir, pasado 120 segundos, infringiría lo dispuesto en las bases de promoción “Martes, todos somos VIP 2.0 N°01/2021”, que establece un plazo acotado para la presentación del ganador en el “Sector Sorteo Lucky 7”, cuestión que no dice relación con una pérdida de oportunidad del cliente – argumento alegado por la sociedad operadora - ni tampoco es una cuestión susceptible de ser conocida por SERNAC, pues los hechos versan sobre el incumplimiento constatado respecto de la normativa previamente transcrita en relación a los tiempos prescritos por las propias bases de promoción, que fueron notificadas a esta Superintendencia, materia cuya fiscalización es de competencia de este Servicio.

DÉCIMO) Que, en conclusión, teniendo en consideración todos los antecedentes expuestos, y conforme a la apreciación en conciencia aplicable al presente procedimiento administrativo sancionador, cabe tener por acreditado los cargos formulados, en cuanto la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.** no habría dado cumplimiento a lo establecido en 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, numeral 2.7; en la Circular 43, de 2013, que Imparte instrucciones de carácter general a las sociedades operadoras acerca de la notificación y contenido de las

bases de promociones y/o de los procedimientos anexos, numeral 2; y en las Bases de promoción “Martes, todos somos VIP 2.0 N°01/2021”, numeral 4.3, Etapa 3: Realización del sorteo con los cupones almacenados”.

DÉCIMO PRIMERO) Que, en la determinación de la sanción a aplicar en el presente procedimiento administrativo sancionador, se ha tenido en especial consideración la relevancia de las conductas acreditadas que, en este caso, radican en la infracción a las disposiciones expuestas en el considerando precedente, cuyo incumplimiento ha sido constatado fehacientemente en autos.

DÉCIMO SEGUNDO) 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. DECLÁRASE que la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.**, ha incurrido en los incumplimientos señalados en el Oficio Ordinario N°908, de 14 de junio de 2023, esto es:

a) Ha dado información imprecisa, genérica y poco clara sobre los puntajes requeridos para ingresar al bingo, en el contexto de la promoción El Club del Boleto N°1/2022, infringiendo 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.

b) Ha incumplido las bases de promoción “Martes, todos somos VIP 2.0 N°01/2021”, por cuanto un cupón ganador se habría extraído a las 21:56:55 horas; el ganador habría sido anunciado a las 21:57:41 horas y, sin embargo, el ganador habría llegado a las 22:01:48, es decir, pasado los 120 segundos indicados en las referidas bases, infringiendo el numeral 2 de la Circular 43, de 2013, que Imparte instrucciones de carácter general a las sociedades operadoras acerca de la notificación y contenido de las bases de promociones y/o de los procedimientos anexos, en concordancia con las Bases de promoción “Martes, todos somos VIP 2.0 N°01/2021”, numeral 4.3, Etapa 3: Realización del sorteo con los cupones almacenados”.

2. SANCIÓNASE a la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.** con Multa a beneficio fiscal conforme el siguiente detalle:

- a. Por el primer cargo, consistente en haber dado información imprecisa, genérica y poco clara sobre los puntajes requeridos para ingresar al bingo, en el contexto de la promoción El Club del Boleto N°1/2022, de **100 UTM (cien Unidades Tributarias Mensuales)**
- b. Por el segundo cargo, consistente en haber incumplido las bases de promoción “Martes, todos somos VIP 2.0 N°01/2021”, por cuanto un cupón ganador se habría extraído a las 21:56:55 horas; el ganador habría sido anunciado a las 21:57:41 horas y, sin embargo, el ganador habría llegado a las 22:01:48, es decir, pasado los 120 segundos indicados en las referidas bases, de **80 UTM (ochenta Unidades Tributarias Mensuales)**

Lo anterior, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N°19.995, por incumplir las instrucciones y normativa detalladas en el resuelto precedente.

3. SE HACE PRESENTE 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.

4. SE HACE PRESENTE, asimismo que el pago de las multas impuestas deberá efectuarse ante la Tesorería General de la República, en el plazo de 15 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.

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

Anótese, agréguese al expediente y archívese.

Distribución

- Sra. Gerente General Casino de Juegos Temuco S.A.
- Sr. Presidente del Directorio de la Casino de Juegos Temuco S.A.
- Sr. Director del Servicio Nacional del Consumidor.
- División Jurídica SCJ
- Oficina de Partes SCJ

