

**RESUELVE RECURSO DE RECLAMACIÓN
PRESENTADO POR CASINO DE JUEGO
TEMUCO S.A. EN CONTRA DE LA
RESOLUCIÓN EXENTA N°750, DE 26 DE
SEPTIEMBRE DE 2023, DE LA
SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE
JUEGO.**

ROL N°4/2023

VISTOS:

Lo dispuesto en la Ley N°19.995 que Establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, de 2005 y sus modificaciones; en la Ley N°19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en los Decretos N°32 de 2017, N°248 de 2020, y N°412 de 2023, todos del Ministerio de Hacienda, el primero que designa y los siguientes que renuevan a la Sra. Vivien Villagrán Acuña en el cargo de Superintendente de Casinos de Juego, respectivamente; en 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.; en la presentación de Casino de Juegos Temuco S.A., CTJ/159/2013, de 3 de julio de 2023, que formula sus descargos; en la Resolución Exenta N°750, de 26 de septiembre de 2023, de esta Superintendencia; en la presentación de Casino de Juegos Temuco S.A., CJT/253/2023, de 11 de octubre de 2023, mediante la cual formula una reclamación en contra de la Resolución Exenta N°750, de 2023; en la Resolución N°7, de 2019 de la Contraloría General de la República y sus modificaciones; y en los demás antecedentes contenidos en el presente procedimiento administrativo sancionatorio.

CONSIDERANDO:

1. Que, mediante Oficio Ordinario N°908, de 14 de junio de 2023, esta Superintendencia le formuló cargos e inició un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.** por cuanto, eventualmente, 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 con ello 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; y, 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 N°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. Que, por medio de la Resolución Exenta N°750, de 26 de septiembre de 2023, se puso término al presente procedimiento administrativo infraccional sancionatorio, determinándose la aplicación fundada a **Casino de Juegos Temuco S.A.** de una multa a beneficio fiscal de **100 UTM (cien Unidades Tributarias Mensuales)** en conformidad a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N°19.995, por haber infringido 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; y, de una multa a beneficio fiscal de **80 UTM (ochenta Unidades Tributarias Mensuales)** en conformidad a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N°19.995, por haber infringido el número 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”.

3. Que, la referida Resolución Exenta N°750 fue notificada, con fecha 27 de septiembre de 2023, por correo electrónico a la casilla registrada en esta Superintendencia conforme a lo dispuesto en el Oficio Circular N°18, de 6 de abril de 2020, dictado por este servicio.

4. Que, con fecha 13 de octubre de 2023, la sociedad Casino de Juegos Temuco S.A. interpuso dentro de plazo y ante esta Superintendencia, un recurso de reclamación administrativa en contra de lo resuelto en la Resolución Exenta N°750, ya citada, en los términos previstos en el artículo 55 de la Ley N°19.995.

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

5.1. *“ En principio y como manifestación clara por parte de esta sociedad operadora, realizamos una defensa negativa en el sentido de negar las imputaciones y los hechos aludidos, salvo en lo que se reconozca expresamente, y de estimar que algunos puntos no son controvertidos, no es menos cierto que esta sociedad operadora ha alegado ante vuestra entidad que la magnitud y efectos de estos no ameritan aplicación de una sanción como la indicada”.*

5.2. En relación con el primer cargo formulado y acreditado, referido en el considerando noveno literal a) de la resolución reclamada, la sociedad operadora señala:

a) Que el análisis de la Superintendencia carece de una profundidad respecto de las alegaciones de la recurrente, por cuanto se limita a replicar una parte de lo dicho en los descargos, para luego confirmar los cargos que se imputó, concluyendo que existe infracción. Agrega que dicho análisis, realizado por la Superintendencia, implica comprender *“que la respuesta al cliente debió señalar lo que el informe evacuado a la Superintendencia señaló; lo que no es posible, por cuanto la respuesta a un reclamo no es la misma acción, ni el mismo proceso, ni tiene la misma finalidad que un informe remitido al ente fiscalizador”.*

b) Determinar lo que debió o no incluirse del informe en la respuesta al cliente, es una operación interna, facultad de la sociedad operador, *“con motivo de su actividad, experticia y funciones asignadas, por lo que concluir per se que debe ser coincidente, en toda la información, una respuesta con el informe en que se basa cae en la esfera de la subjetividad de quien lo analiza, pero no establece parámetros objetivos para asignarle “confusión o contradicción” y consecuentemente una sanción.”.*

c) Reitera y solicita la reconsideración de lo concluido, por cuanto, la operadora, *“dentro de sus instructivos y procedimientos internos, determinó que lo reclamado, específicamente la visualización de puntos de un cliente fue lo que efectivamente se respondió.”*

d) Reitera también la operadora, que las demás circunstancias específicas, *“del cliente o de la situación, que no se hayan aludido en la respuesta, como conversaciones específicas, por ejemplo, nos parece que no puede ser considerado infraccional, sino más bien una interpretación o apreciación, que*

debiese servir de indicación por parte de la entidad fiscalizadora, pero no una acción dolosa que justifique una sanción como la impuesta.”.

e) En su formulación de cargos la Superintendencia alude a una respuesta *“imprecisa, genérica y poco clara”*; y luego sanciona por considerar una respuesta con información *“confusa y contradictoria”*, lo que mueve el centro de la apreciación a otros conceptos, mermando la capacidad de esta parte de poder defenderse, y sosteniendo que no ha existido infracción, debiendo revisar la sanción aplicada, dejándola sin efecto.

f) Sobre la sanción aplicada respecto de los hechos materia de estos autos infraccionales, la sociedad operadora reitera que la revisión del cumplimiento de las bases, si efectivamente existe o no infracción a ello, *“es una materia específica que escapa a las facultades de la Superintendencia, sosteniendo que no tienen relación con el juego del cliente, o en una forma más específica, con la generación de puntos asociados a las máquinas”*.

Además, señala que *“dos órganos administrativos independientes -SCJ y SERNAC-, poseen procedimientos distintos para fiscalizar un mismo hecho, los cuales difieren en sus efectos, que no permiten a esta sociedad operadora una debida defensa”*.

g) *“En este caso, la Superintendencia indicó que la diferencia de segundos amerita una sanción, sin mayor análisis de los descargos formulados. Estos hechos, en el ámbito del derecho del consumidor, debería ser objeto de un procedimiento judicial, asegurando un debido proceso, y existiendo una diferencia entre las partes y el ente resolutivo. Todo lo anterior, es concordante con la presunción de inocencia y buena fe en el proceso”*.

g) Solicita tener por reproducidos los argumentos de sus descargos, en cuanto a sólo eximir de responsabilidad ante un caso fortuito o fuerza mayor, lo que se vuelve simplemente en un ejercicio de juez y parte de la administración y no un debido proceso. Asimismo, la competencia sobre las materias es una circunstancia relevante al momento de determinar dar curso al proceso y sancionar.

h) Finalmente, reitera que su actuar no ha sido doloso o culposo y, consecuentemente, consideran improcedente la aplicación de sanción alguna, debiendo aplicar un margen de discrecionalidad que estiman en este caso implica desestimar cualquier infracción.

5.3. Que, conforme los argumentos y consideraciones esgrimidos la operadora solicita tener por interpuesto el reclamo en contra de la Resolución Exenta N°750, de 26 de septiembre de 2023, solicitando en definitiva se declare la absoluta inocencia de la recurrente en los hechos que dan forma al presente procedimiento administrativo sancionador. En subsidio de lo anterior, solicita reducir la sanción impuesta a la pena de amonestación, o al monto mínimo asignado por la norma o a conforme lo autoriza el artículo 46 de la Ley N°19.995

6. Que, luego de un análisis de los argumentos de la reclamación evacuada por **Casino de Juegos Temuco S.A.**, siempre de conformidad al estándar de apreciación en conciencia de aquellos, esta Superintendencia pasa a exponer lo siguiente:

a) Luego de una revisión de los argumentos formulados en la reclamación presentada por **Casino de Juegos Temuco S.A.**, se concluye que, no aportándose nuevos elementos al caso, distintos a los ya expuestos en estos autos infraccionales, que permitan una nueva apreciación de los hechos y una nueva ponderación de la sanción aplicada, corresponde mantener el criterio sostenido y sus fundamentos, y las decisiones adoptadas respecto de la sanción impuesta en la resolución reclamada

b) En particular, respecto del cargo relativo al reclamo presentado por el cliente, se precisa que el estándar de atención en la

instrucción especial y sectorial dictada por esta Superintendencia se encuentra fijado en el numeral 2.7. de la Circular N°13, de 2010, que señala que los reclamos deben ser tramitados y respondidos *“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”*.

Tratándose de los hechos que han motivado la tramitación del presente procedimiento sancionatorio, se advierte que la respuesta dada por la sociedad operadora al cliente no es precisa dado que al confrontar los hechos descritos al reclamante con la relación que se realiza a esta Superintendencia, se observan inconsistencias que dan cuenta de la referida falta de precisión, discrepancia que no se refiere a una exigencia en el sentido de pretender que la respuesta de la operadora sea idéntica al informe que, en el marco de un reclamo, la operadora debe remitir a la Superintendencia. Sin embargo, si es razonable esperar que los hechos que se describen, en ambas instancias, deben ser consistentes al menos en su parte esencial, lo que en la especie no se observa. En este caso, se apunta a una falta de precisión en la entrega de información y explicaciones que el casino de juego realiza al cliente al resolver el reclamo presentado por este último.

A mayor abundamiento, por una parte, la sociedad operadora le indica al cliente que el canje de puntos *“no era posible, dado que los puntos, se tarda unos minutos en reflejarse en el sistema de visualización”*; y por otra parte, la misma operadora le informa a este Servicio que la anfitriona le indica al cliente que *“no tiene los puntos suficientes, lo deriva con la anfitriona Karla, le solicita la tarjeta y se le explica que revisar los puntos de forma diaria no lo puede realizar, (ya que solo los jefes de sala tienen esa facultad), pero que realizaría una excepción...”*.

Si bien, los procedimientos en que se informa esto son distintos y con sus fines propios, uno es una respuesta al cliente y el otro es un informe a esta Superintendencia, en lo medular tales informes deben contener lo mismo, al discurrir evidentemente respecto de los mismos hechos basales. En este caso, el cliente consulta por sus puntos, y se le indica que no era posible verlos, pero sí una vez que se reflejara en el sistema; en cambio a este Servicio la sociedad operadora asevera que se le informó al cliente que no tiene puntos suficientes y que no se pueden ver los puntos en forma diaria. Esto da cuenta de una conducta de la operadora del casino que dista del estándar de atención fijado por la norma del 2.7 de la Circular N°13, de 2020, ya citada.

Efectivamente, como al cliente se le informa algo diferente de lo que se responde a este Servicio, resulta natural y lógico concluir que la respuesta al reclamo del cliente fue incorrecta e imprecisa en lo que refiere a la comunicación dada al usuario. De lo anterior se ratifica la acreditación del cargo y la procedencia de una sanción a la operadora infractora.

Corresponde también señalar que el hecho que en la formulación de cargos este Servicio haya aludido a una respuesta *“imprecisa, genérica y poco clara”*, y luego refiera a una respuesta con información *“confusa y contradictoria”*, en términos generales no puede considerarse con la fuerza suficiente como para desestimar la procedencia de una sanción, por cuanto ha quedado en evidencia que hubo una infracción al patrón de conducta esperado por parte de la operadora, al distanciarse del estándar fijado por la Superintendencia para la atención de los reclamos que formulen sus clientes.

Todos los conceptos vertidos para calificar la respuesta dada expresan una apreciación negativa a la forma en que la conducta de la operadora se ajustó a las disposiciones de la Circular N°13, de 2010, lo que en definitiva derivó en la instrucción del presente procedimiento sancionatorio y la posterior imposición de la respectiva sanción de multa.

c) Por su parte, en relación con el cargo relativo al incumplimiento de las bases de promoción “Martes, todos somos VIP 2.0 N°01/2021”, por cuanto el ganador de un premio habría llegado pasado 120 segundos luego de la extracción de número, excediendo el tiempo para ello establecido en las referidas bases, respecto a lo indicado por la sociedad operadora en su reclamo, corresponde precisar lo siguiente:

c.1) El punto 2 de la Circular N°43, de 2011, define las bases de una promoción como *“el documento que contiene la regulación, instrucciones o normas referidas, entre otros aspectos, a su denominación, vigencia, destinatarios, objeto, características, instrumentos que se utilizarán en su desarrollo, premios, restricciones, suspensión, resolución de conflictos y demás elementos, reglas y/o aspectos necesarios e indispensables para la adecuada implementación y desarrollo de una promoción, los que serán determinados por la sociedad operadora en conformidad a la normativa que regula el desarrollo de los juegos de azar contenida en la Ley N°19.995 y sus reglamentos, así como, en conformidad a las presentes instrucciones, todo lo cual podrá ser objeto de acciones de fiscalización por parte de esta Superintendencia, en cualquier etapa de la realización de una promoción y/o de aplicación de un procedimiento anexo que incida en ella.”*

c.2) De lo anterior, resulta claro que las bases deben incluir los *“aspectos necesarios e indispensables para la adecuada implementación y desarrollo de una promoción”*, entre los cuales se cuenta el tiempo dado entre la extracción de un número y la entrega del premio.

Si bien ello puede ser un elemento dado para mejorar el atractivo del juego, también contiene un elemento relevante que se relaciona con la probidad y transparencia, por cuanto el exceso del tiempo dado a un jugador para reclamar su premio siempre podrá dar lugar a dudas o suspicacias que atenten contra la adecuada confianza que debe exhibir cualquier juego de azar autorizado para desarrollarse al interior de un casino de juego.

Por ello, la duración de tiempo que excede al determinado en las respectivas bases de la promoción constituye un elemento que debe ser acatado en resguardo de la transparencia y respuesta a la confianza y fe pública que los clientes participantes de la promoción depositan precisamente en el desarrollo y administración del juego.

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

RESUELVO:

1. SE RECHAZA la reclamación interpuesta en contra de la Resolución Exenta N°750, de 26 de septiembre de 2023, que puso término al presente procedimiento administrativo infraccional sancionatorio, iniciado mediante Oficio Ordinario N°908, de 14 de junio de 2023, manteniéndose en consecuencia las multas impuestas en el acto reclamado, aplicándose a **Casino de Juegos Temuco S.A.** primero una multa a beneficio fiscal de **100 UTM (cien Unidades Tributarias Mensuales)** en conformidad a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N°19.995, por haber infringido 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; y, además una multa a beneficio fiscal de **80 UTM (ochenta Unidades Tributarias Mensuales)** en conformidad a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N°19.995, por haber infringido el numeral 2 de la Circular N° 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. TÉNGASE PRESENTE 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 la notificación de la presente resolución y acreditarse por medio de la correspondiente presentación dirigida a la División Jurídica de esta Superintendencia.

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

3. TÉNGASE PRESENTE asimismo que, sin perjuicio de lo resuelto por la presente resolución, conforme a lo prescrito en el artículo 55 literal h) de la Ley N°19.995, ésta podrá ser reclamada ante el tribunal ordinario civil que corresponda al domicilio de la sociedad operadora, dentro de los 10 días siguientes a su notificación.

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

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y AGRÉGUESE

AL EXPEDIENTE.

Distribución

- Gerente General Casino de Juegos Temuco S.A.
- Presidente del Directorio Casino de Juegos Temuco S.A.
- Sr. Director del Servicio Nacional del Consumidor.
- Divisiones y Unidades SCJ.
- Oficina de Partes/Archivo.

