

PONE TÉRMINO A PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO E IMPONE SANCIÓN QUE INDICA.**ROL N° 13/2023****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 Villagrán Acuña, como Superintendente de Casinos de Juegos; el Oficio Ordinario N° 883, de 09 de junio de 2023, de esta Superintendencia, que formula cargos a la sociedad operadora Ovalle Casino Resort S.A.; la presentación OCR/084/2023, de la sociedad operadora Ovalle Casino Resort S.A., que da respuesta a la formulación de cargos; 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° 883, de fecha 09 de junio de 2023, de esta Superintendencia, se formuló cargos e inició un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora Ovalle Casino Resort S.A., por cuanto eventualmente habría incumplido las instrucciones establecidas en el numeral 17 "Obligaciones generales para sistemas de control de CCTV", letra d., de la Circular N°94, de 2018, de esta Superintendencia, relacionada con el estándar técnico de sistemas de Circuito Cerrado de Televisión para casinos de juego, que establece que "*Para disponer de un completo y confiable sistema de procesamiento de señal de video para un casino de juegos, se debe cumplir con los siguientes aspectos:*

d. Los eventos importantes u eventos especiales requieren de almacenamiento por un mínimo de 6 meses. Dentro de esta categoría se consideran las siguientes situaciones (...):

- *Todos los eventos donde existan discrepancias en el desarrollo del juego.*
- *Controversias detectadas en el desarrollo de los juegos de azar, o desarrollo de los juegos de azar en términos distintos a las reglas de juego contenidas en el Catálogo de Juegos elaborado por esta Superintendencia".*

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 09 de junio de 2023, mediante correo electrónico al gerente general de la sociedad operadora Ovalle Casino Resort 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 OCR/084/2023, de fecha 27 de junio de 2023, la sociedad operadora Ovalle Casino Resort S.A., estando dentro de plazo, presentó sus descargos solicitando *“Que el error materializado en cuanto al registro fílmico de los informes IR 001243 e IR001244 de fecha 06 de agosto de 2022, sea catalogado como un **Error Excusable** dado que no existen elementos suficientes para atribuir que el mismo procede de la culpa, imprudencia, impericia o ignorancia, entendiéndose que la buena fe del operador de turno se encuentra materializada al realizar dichos informes incluyendo registro fotográfico de los mismos, y colocándolos a entera disposición de la autoridad fiscalizadora.”*.

QUINTO) Que, la sociedad operadora señaló en su presentación sus descargos estructurados en base a los mismos argumentos utilizados en la formulación de cargos, indicando en términos generales que:

“2. Es de entender que todo sistema de circuito cerrado de televisión “CCTV” es operado y dirigido por personal humano, por ello, el mismo a pesar de ser estrictamente controlado, supervisado y actualizado, no está exento de errores, ya que a pesar de tener rigurosos controles es considerable que haya un margen mínimo de error, atribuible al jefe de turno, quien por la naturaleza susceptible de todo ser humano no está exceptuado al 100% de cometer algún fallo (...).

3. En el caso que da origen a este procedimiento, se hace referencia a dos informes de situaciones catalogadas como “Eventos Especiales”, signados bajo los números de registro IR-001243 e IR-001244, los mismos narran hechos acontecidos en la misma fecha, en la misma mesa de juego y con una diferencia horaria de apenas 2 horas y 45 minutos, los cuales producto de un error involuntario del jefe de turno en ese momento, no se exportaron a tiempo los videos correspondientes a tales situaciones, sin embargo, tal como consta en autos, el operador cumplió con dejar informe de las situaciones descritas así como registro fotográfico de los incidentes, cumpliendo con la obligación de registro impuesta por la ya mencionada Circular N°94, materializándose su actuar de buena fe ante tal obligación. En definitiva, si bien, debido al error, no quedó la grabación, si quedó informado lo sucedido dejando un registro visual, de manera de transparentar en todo momento de lo ocurrido”.

SEXTO) Que, luego del análisis de los descargos formulados por Ovalle Casino Resort S.A., y en concordancia a los términos establecidos en el literal f) del inciso 1° del artículo 55 de la Ley N° 19.995, esta Superintendencia concluye que, en la especie, no existen hechos controvertidos, sustanciales y pertinentes, por lo que no resulta necesario abrir un término probatorio, dado que la sociedad operadora reconoce los hallazgos y hechos fundantes del presente procedimiento administrativo sancionatorio, no existiendo por ende controversia respecto a éstos.

SÉPTIMO) Que, por tanto, considerando los cargos formulados por esta Superintendencia y teniendo presente las alegaciones y afirmaciones realizadas por la sociedad operadora Ovalle Casino Resort S.A., esta Superintendencia procederá a continuación a hacerse cargo de cada una de ellas:

a) Que, en primer lugar cabe señalar que la sociedad operadora reconoce los hechos descritos en la formulación de cargos, como queda claro al señalar estos que *“Es de entender que todo sistema de circuito cerrado de televisión “CCTV” es operado y dirigido por personal humano, por ello, el mismo a pesar de ser estrictamente controlado, supervisado y actualizado, no está exento de errores, ya que a pesar de tener rigurosos controles es considerable que haya un margen mínimo de error, atribuible al jefe de turno, quien por la naturaleza susceptible de todo ser humano no está exceptuado al 100% de cometer algún fallo ”.*

Por su parte, en el petitorio de sus descargos, la sociedad operadora solicita que *“el error materializado en cuanto al registro fílmico de los informes IR-001243, e IR-001244, de fecha 06 de agosto de 2022, sea catalogado como un **Error excusable** dado que no existen elementos suficientes para atribuir que el mismo procede de la culpa, imprudencia, impericia o ignorancia, entendiéndose que la buena fe del operador de turno se encuentra materializada al realizar dichos informes incluyendo*

registro fotográfico de los mismos, y colocándolos a entera disposición de la autoridad fiscalizadora”

b) Que, la sociedad operadora indica que posterior a la fiscalización realizada por esta Superintendencia, desde el 17 al 22 de octubre de 2022, Ovalle Casino Resort S.A. realizó una retroalimentación al personal operativo del sistema de circuito cerrado de televisión “CCTV”, donde se hizo especial énfasis a lo dispuesto en el punto 17, ordinal “d” de la Circular N°94 referente a Eventos Especiales, y se establece al personal que la omisión de tales disposiciones será sancionada con amonestación escrita ante la Inspección del Trabajo. En el mismo sentido, señala que la capacitación denominada “Metodologías relativas al almacenamiento de eventos especiales de CCTV”, forma parte del plan de capacitación anual 2023, informado a esta Superintendencia a través de la carta conductora OCR/036/2023 bajo los ítems “Infraestructura y Tecnología: Ciberseguridad” y “Revisión de Hallazgos SCJ y otros Riesgos Identificados”.

Asimismo, señala la sociedad operadora en sus descargos que luego del hallazgo constatado por esta Superintendencia, se realizó un levantamiento del total de los eventos especiales y respaldos fílmicos de los mismos, desde la fecha 17 de mayo de 2022 hasta la fecha de inicio de la fiscalización aludida el día 17 de octubre de 2022, teniendo un total de 775 registros en el transcurrir de esos meses, dando como resultado que solo carecen de videos de respaldo los informes signados bajo los nombres IR-001243 e IR-001244, por tanto, si se cuantifica la información, se observa que la sociedad operadora mantiene un nivel de cumplimiento mayor al 99,74%, manteniéndose estadísticamente bajo los estándares adecuados de cumplimiento.

c) Que, por otra parte, resulta necesario hacer presente que en el ámbito del Derecho Administrativo Sancionador, la sola circunstancia de incumplirse con las exigencias que la norma de conducta administrativa establece al regulado, permite configurar la responsabilidad administrativa frente a dicha inobservancia, de lo cual resulta posible concluir que la única forma de eximirse de la misma es, o bien acreditando el cumplimiento total de la obligación correlativa, o bien en caso de reconocerse un incumplimiento de la norma de conducta, éste se atribuya a un caso fortuito o fuerza mayor, alegado y acreditado por quien lo esgrima, circunstancias que no concurren en estos autos infraccionales.

d) Que, en línea con lo anterior, las sanciones administrativas deben determinarse según el caso, en congruencia con la entidad de la infracción cometida y según un criterio de proporcionalidad en relación con las circunstancias de hecho, a fin de alcanzar la necesaria y debida proporción entre los hechos imputados y la responsabilidad administrativa exigida conforme a los hallazgos constatados y acreditados por esta Superintendencia, no controvertidos en autos.

e) Que, cabe precisar que aun cuando la sociedad operadora, indica haber tomado las providencias preventivas luego de la fiscalización realizada, para que episodios como los que motivan el presente procedimiento sancionatorio no vuelvan a ocurrir, efectivamente se ha constatado que, no obstante existen registros fotográficos de los sucesos, según lo expuesto por la sociedad operadora, los eventos signados como Eventos Especiales por Ovalle Casino Resort, no fueron almacenados conforme lo prescrito en la Circular N° 94 de esta Superintendencia.

Asimismo, en relación con el informe IR-001244, es dable señalar que el numeral 17 letra d. de la Circular N°94, prescribe que los eventos importantes o eventos especiales requieren de almacenamiento por un mínimo de seis meses y que se consideran como tales *“todos los eventos donde existan discrepancias en el desarrollo del juego”, y “controversias detectadas en el desarrollo de los juegos de azar, o desarrollo de los juegos de azar en términos distintos a las reglas de juego contenidas en el Catálogo de Juegos elaborado por esta Superintendencia”*. En tal sentido, un episodio como el descrito – insultos al personal de juego – resulta evidentemente susceptible de ser considerado como una controversia dentro del normal desarrollo del juego, considerando a su vez el hecho de que, ocurrido el incidente, se procedió a cortar el juego en la mesa al cliente, cuestión que importa una interrupción del juego y que la propia

sociedad operadora calificó como Evento Relevante, según consta en los reportes denominados “Informe Relevante”, adjuntos a sus descargos.

OCTAVO) Que, considerando los cargos formulados por esta Superintendencia, teniendo presente las alegaciones y afirmaciones realizadas por la sociedad operadora, de acuerdo con el estándar de apreciación en conciencia de conformidad al artículo 55 letra g) de la Ley N° 19.995, se concluye que la sociedad operadora Ovalle Casino Resort S.A. habría incumplido lo prescrito en numeral 17, letra d. de la Circular N°94, de 06 de febrero de 2018, que Imparte Instrucciones a las Sociedades Operadoras sobre estándar técnico de sistemas de Circuito Cerrado de Televisión para casinos de juego, infracción que corresponde sea sancionada según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N° 19.995, al haber incumplido la normativa referida.

NOVENO) Que, en la determinación de la sanción a aplicar en el presente procedimiento administrativo sancionador, se ha tenido en especial consideración la relevancia de la conducta acreditada que, en este caso, radica en la infracción a lo dispuesto Circular N°94, de 06 de febrero de 2018, que Imparte Instrucciones a las Sociedades Operadoras sobre estándar técnico de sistemas de Circuito Cerrado de Televisión para casinos de juego, constatada en la fiscalización llevada a cabo entre los días 17 a 20 de octubre de 2022, circunstancia reconocida por la sociedad operadora según consta en sus descargos.

DÉCIMO) Que, en mérito de lo expuesto en los considerandos precedentes, atendido lo prescrito en el ya citado artículo 46 de la Ley N° 19.995 y en virtud de las facultades que me confiere la ley,

RESUELVO:

1. DECLÁRASE que la sociedad operadora Ovalle Casino Resort S.A., ha incurrido en los incumplimientos señalados en el Oficio Ordinario N°883, de 09 de junio de 2023, de formulación de cargos, en particular las instrucciones establecidas en el numeral 17 “Obligaciones generales para sistemas de control de CCTV”, letra d., de la Circular N°94, de 06 de febrero de 2018, que Imparte Instrucciones a las Sociedades Operadoras sobre estándar técnico de sistemas de Circuito Cerrado de Televisión para casinos de juego, por los razonamientos expuestos en los considerandos precedentes de la presente Resolución Exenta.

2. SANCIÓNENSE a la sociedad operadora Ovalle Casino Resort S.A. con Multa a beneficio fiscal de 30 UTM (Treinta Unidades Tributarias Mensuales) por haber incumplido lo dispuesto en el numeral 17, letra d., de la Circular N°94, de 06 de febrero de 2018, que Imparte Instrucciones a las Sociedades Operadoras sobre estándar técnico de sistemas de Circuito Cerrado de Televisión para casinos de juego, en relación con el artículo 46 de la Ley N° 19.995.

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.

6. TÉNGASE 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 este Superintendente dentro de los 10 días siguientes a su notificación.

Anótese, agréguese al expediente y archívese.

Distribución

- Sr. Gerente General Ovalle Casino Resort S.A.
- Sr. Presidente del Directorio de la sociedad Ovalle Casino Resort S.A.
- Sr. Director del Servicio Nacional del Consumidor.
- División Jurídica SCJ
- Oficina de Partes SCJ

