

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

ROL N° 12/2023

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° 758, de 23 de mayo de 2023, de esta Superintendencia, que formula cargos a la sociedad operadora Casino del Mar S.A.; la presentación CDM/127/2023, de la sociedad operadora Casino del Mar S.A., que da respuesta a la formulación de cargos; la Resolución Exenta N°467, de 27 de junio 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° 758, de fecha 23 de mayo de 2023, de esta Superintendencia, se formuló cargos e inició un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora Casino del Mar S.A., por cuanto eventualmente habría incumplido las siguientes disposiciones:

- a. Resolución Exenta N°157, de 10 de julio de 2006 y sus posteriores modificaciones, que aprueba el Catálogo de Juegos de esta Superintendencia, en sus apartados “1. Cuestiones generales aplicables a todos los juegos del catálogo (...) 6. Resolución de conflictos y verificación de premios: “Las irregularidades en el juego deben ser corregidas en forma inmediata por el croupier”; y “Capítulo II, numeral 2.2: “2. RULETA AMERICANA (...) 2.2 RESEÑA GENERAL DEL PROPÓSITO DEL JUEGO (...), que establece que “En la Ruleta Americana a los jugadores se les asigna un color determinado de ficha, que es el que utilizan durante el juego. Al inicio de su juego definen el valor que tiene el color de su ficha, denominada ficha de juego. No obstante, lo anterior, los jugadores pueden optar por usar fichas de dinero y no de color, caso en el cual deben elegir fichas de una sola denominación, la que no podrá ser usada por otro jugador durante el desarrollo del juego”.
- b. Ley N°19.995 de 2005 y sus posteriores modificaciones, artículo 4° letra c), que dispone que “(...) En el referido catálogo, y para cada juego de las diversas categorías, se especificará además lo siguiente: 1. Las distintas denominaciones con que sea conocido el respectivo juego y las modalidades aceptadas. 2. Los elementos necesarios para su desarrollo. 3. Las reglas aplicables. 4. Las condiciones y prohibiciones que se considere necesario imponer a su práctica...”.
- c. Decreto Supremo N°547 de 2005 y sus posteriores modificaciones, en sus artículos 8° y 15, los que prescriben “Artículo 8°. Sólo los juegos que se encuentren incluidos en el Catálogo de Juegos, en adelante “el catálogo”, podrán ser desarrollados y explotados por los casinos, conforme las especificaciones establecidas en él, respecto a cada juego, previo otorgamiento de la licencia correspondiente...” y “Artículo 15°. El desarrollo y funcionamiento de los juegos en cada casino se

sujetarán a las disposiciones generales de los artículos siguientes, y en especial las normas contenidas en el Catálogo de Juegos de conformidad a lo prescrito en el artículo 10 del presente reglamento”.

- d. Capítulo VII “Torneos de Juego”, párrafos 1° y 2° “Reseña general del propósito del juego, del Catálogo de Juegos, aprobado por Resolución Exenta N°157, de 10 de julio de 2006, de la Superintendencia y sus posteriores modificaciones, que dispone *“Para el desarrollo de un Torneo de Juego, la sociedad operadora deberá definir, en el respectivo reglamento de torneo y/o base, la serie de rondas de juego en las que una cantidad de competidores también definidos y previamente inscritos, compiten entre sí, eliminándose unos a otros progresivamente hasta que uno de ellos gane el juego. El juego desarrollado en el torneo se regirá por las reglas de cada juego, modalidad y/o variante de juego establecidas en este Catálogo y por el conjunto de reglas particulares propias del torneo, contenidas en el Reglamento de Torneo”.*
- e. Bases Torneo Máquinas de Azar “Torneo Slots Mania 300”, Enjoy Club N°17/2022, Casino del Mar S.A, que dispone que *“La sociedad operadora se reserva el derecho exclusivo de suspender, postergar o cancelar uno o más torneos por motivo de fuerza mayor (catástrofe natural, fallo sistema EBS, fallo máquinas). La sociedad operadora podrá modificar las presentes Bases del torneo previa notificación a la Superintendencia de Casinos de Juego en los plazos oportunos. En todo caso, la sociedad operadora deberá mantener un texto actualizado y protocolizado de las bases respectivas, que incluya las modificaciones informadas a la Superintendencia de Casinos de Juego, a disposición de los interesados en la Oficina de Enjoy Club y asimismo, en www.enjoy.cl. Atendido que la realización del torneo involucra elementos humanos, materiales y tecnológicos, que interactúan en vivo frente a los clientes, ellos no están exentos de casos fortuitos, situaciones de fuerza mayor, o inconvenientes que pudieran afectar su normal desarrollo de acuerdo a lo previsto en estas Bases. Por tales motivos, y situaciones excepcionales, Casino del Mar S.A. informará al público presente de ello y a su solo arbitrio podrá tomar la decisión de aplazar el torneo respectivo o bien suspenderlo según sea la magnitud y entidad de lo ocurrido. Frente a ello, Casino del Mar S.A. comunicará el aplazamiento o suspensión del torneo respectivo a través de los canales de difusión que estime convenientes. Si la empresa decide suspender la promoción o cancelarla, Casino del Mar S.A. deberán informarlo oportunamente a la Superintendencia de Casinos de Juego. Además. Deberá comunicarlo visiblemente a través de su sitio web del Casino y por medio de avisos en las salas de juego y en el servicio de admisión, sin perjuicio de otras acciones de comunicación que la sociedad operadora estime conveniente realizar. Con todo, la modificación, suspensión o aplazamiento de un sorteo o promoción será comunicado masivamente en la página web del Casino del Mar S.A”.*
- f. Párrafo final del numeral 1.1. “Ámbito de aplicación” 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 Juego autorizados conforme a la Ley N°19.995 y Casinos Municipales y sus posteriores modificaciones, que dispone *“Por último, las presentes instrucciones no obstan ni interfieren con la facultad con que cuentan las sociedades operadoras para diseñar, desarrollar e implementar sistemas de atención de los clientes y/o usuarios de sus casinos de juego, que operen o actúen en forma previa a lo establecido en este acto administrativo, y que tengan por finalidad atender y/o dar solución a las inquietudes o problemas que los referidos clientes y/o usuarios planteen y, en consecuencia, evitar que estos últimos presenten reclamos que deban ser tramitados de conformidad a lo establecido en la presente circular. Sin perjuicio de lo anterior, una vez agotadas las instancias implementadas por cada casino, todos sus funcionarios deberán estar en condiciones de orientar al cliente a presentar su reclamo de acuerdo a las disposiciones de esta Circular”.*

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 24 de mayo de 2023, mediante correo electrónico al gerente general de la sociedad operadora Casino del Mar 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 CDM/127/2023, de fecha 5 de junio de 2023, la sociedad operadora Casino del Mar S.A., estando dentro de plazo, presentó sus descargos solicitando *“que los cargos formulados sean desestimados por completo, procediéndose a la absolución de mi Representada, o en subsidio a la aplicación de la sanción de menor entidad que resulte procedente”*.

QUINTO) Que, por medio de la Resolución Exenta N°467, de 27 de junio 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 haber corregido la jugada irregular que se produjo durante la jornada del 6 de abril de 2022 (uso de fichas valoradas de igual denominación a dos clientes al mismo tiempo), en la que no se habría desarrollado el juego ruleta americana en conformidad a las reglas del Catálogo de Juegos, y haber hecho devolución del valor de apuesta al cliente afectado.
- b. Efectividad de haber informado la suspensión del torneo “Slots Mania 300”, que se realizaría el 25 de junio de 2022, conforme lo establecen las bases del referido torneo.
- c. Efectividad de poseer personal que se encuentre en condiciones de orientar a los clientes en el correcto llenado de los formularios de reclamo.

SEXTO) Que, con fecha 6 de julio de 2023, la sociedad Casino del Mar S.A. estando dentro de plazo, remitió antecedentes probatorios con relación los puntos de prueba señalados en el considerando precedente, acompañando los siguientes documentos:

1. Descriptor de Cargo Ejecutivo de servicios
2. Descriptor de Cargo Ejecutivo de Back Office
3. Descriptor de Cargo Anfitrión
4. Descriptor de Cargo Ejecutivo de Fidelización
5. Descriptor de Cargo Ejecutivo de Telemarketing
6. Descriptor de Cargo Ejecutivo Host
7. Descriptor de Cargo Jefe Alto Valor
8. Descriptor de Cargo Supervisor de Ejecutivos Masivos
9. Descriptor de Cargo Supervisor de Ejecutivos Alto Valor
10. Descriptor de Cargo Supervisor de Servicio
11. Descriptor de Cargo Supervisor Enjoy Win
12. Correo electrónico 26-05-2023

Asimismo, la sociedad operadora solicitó dar por reproducidos y acompañados los documentos adjuntados en sus descargos, de fecha 5 de junio de 2023, a saber:

1. CDM 252/2022
2. CDM 273/2022
3. CDM 291/2022
4. CDM 210/2022
5. CDM 151/2022
6. Bajada de información Oficio 1354
7. Catálogo de juegos marzo 2023
8. Registro capacitación cierre y apertura de apertura de mesas
9. Base de Torneo "Slot Mania 300"
10. Correo electrónico 22-06-2022

SÉPTIMO) 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°758, de fecha 23 de mayo de 2023, resultan efectivos y por consiguiente, determinar si corresponde absolver o sancionar a la sociedad operadora Casino del Mar S.A.

OCTAVO) Que, considerando los cargos formulados por esta Superintendencia, teniendo presente también las alegaciones y afirmaciones realizadas por la sociedad Casino del Mar S.A. en las presentaciones realizadas y que constan en estos autos infraccionales, analizando de igual modo la prueba incorporada al respectivo procedimiento administrativo 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:

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 CDM/127/2023, que no existiría incumplimiento alguno en relación con la Resolución Exenta N°157, de 10 de julio de 2006, y sus posteriores modificaciones, que Aprueba el Catálogo de Juegos de esta Superintendencia; con el artículo 4° letra c) de la Ley N°19.995; y con los artículos 8° y 15 del Decreto Supremo N°547, de 2005, del Ministerio de Hacienda, toda vez que según expone, que durante la jornada del 6 de abril de 2022 no habría desarrollado el juego ruleta americana en infracción de las reglas del Catálogo de Juegos, dado que la jugada irregular que se produjo fue subsanada haciendo devolución del valor de apuesta al cliente afectado conforme a lo establecido en el Catálogo Juegos vigente, por lo cual no se verifica la infracción aludida.

Agrega a continuación que *"En el caso particular al percatarse el croupier de esta situación inmediatamente actuó conforme se indica en el Catálogo de juego aprobado e informado con fecha marzo de 2023 (en adelante el "Catálogo de juego"), es decir, precisamente no continuar desarrollando el juego y haciendo devolución de inmediata al cliente"*.

Asimismo, Casino del Mar S.A., señala que tampoco habría existido un incumplimiento respecto de las Bases Torneo Máquinas de Azar "Torneo Slots Mania 300" Enjoy Club N°17/2022, Casino del Mar S.A., en relación con el Capítulo VII "Torneos de Juego", párrafos 1° y 2° "Reseña general del propósito del juego, del Catálogo de Juegos, aprobado por Resolución Exenta N°157, de 10 de julio de 2006, de la Superintendencia y sus posteriores modificaciones, agregando que cumple con la obligación de informar al cliente por las vías señaladas en coherencia a lo establecido en las "Bases" y que, en consecuencia, la Sociedad Operadora sí informó de la no realización del torneo, lo que fue explicado al cliente, sin perjuicio de que igualmente aquel no habría quedado satisfecho con la misma lo que conlleva al reclamo de que se trata.

Finalmente, la sociedad operadora indica que tampoco habría existido un incumplimiento respecto del Párrafo final del numeral 1.1.

“Ámbito de aplicación” 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 Juego autorizados conforme a la Ley N°19.995 y Casinos Municipales y sus posteriores modificaciones pues, según argumenta, la circunstancia que la operadora haya recibido un formulario de reclamo sin que este contuviera los antecedentes suficientes para que pudiera ser respondido correctamente, específicamente por no contar con el correo electrónico del reclamante, no es un hecho constitutivo para establecer que el personal no está en condiciones de orientar a los clientes y motivo de ello formular cargos.

Añade finalmente que Casino del Mar S.A. cuenta con un grupo humano que trabaja día a día de cara al cliente intentando resolver y satisfacer las necesidades del servicio, junto con recibir y orientar los reclamos. Agregó que, en particular, bajo cualquier lógico o máxima de experiencia no se puede establecer que un hecho aislado represente una falta de orientación del servicio. El reclamo de un cliente, donde voluntariamente el interesado no suscribe sus datos no puede ser atribuible a una falta de diligencia del servicio de atención al cliente y que, actualmente Casino del Mar tiene un servicio especializado y perfiles de cargo para poder brindar excelencia en el servicio.

Considerando lo anterior, esta Superintendencia procedió a establecer como puntos de pruebas:

- a. Efectividad de haber corregido la jugada irregular que se produjo durante la jornada del 06 de abril de 2022 (uso de fichas valoradas de igual denominación a dos clientes al mismo tiempo), en la que no se habría desarrollado el juego ruleta americana en conformidad a las reglas del Catálogo de Juegos, y haber hecho devolución del valor de apuesta al cliente afectado.
- b. Efectividad de haber informado la suspensión del torneo “Slots Mania 300”, que se realizaría el 25 de junio de 2022, conforme lo establecen las bases del referido torneo.
- c. Efectividad de poseer personal que se encuentre en condiciones de orientar a los clientes en el correcto llenado de los formularios de reclamo.

En este sentido, esta Superintendencia ha procedido a hacer una revisión de aquella documentación en la cual se funda dicha sociedad operadora, es decir, aquella pormenorizada en el considerando sexto del presente acto administrativo, respecto de las cuales es posible establecer lo siguiente:

- a. Casino del Mar S.A., acompaña el Catálogo de Juegos de esta Superintendencia, vigente a marzo de 2023; y un correo electrónico denominado “RE: Oficio Ordinario N°758/2023”, de fecha 26 de mayo de 2023, en que se deja constancia de haberse realizado una capacitación a todo el equipo de mesas sobre el procedimiento de apertura y cierre de mesas, adjuntando además la lista de asistencia a dicha capacitación.
- b. Luego, en relación con los antecedentes aportados al presentar sus descargos, Casino del Mar S.A. acompaña las bases del Torneo Slots Mania 300 y un correo de fecha 22 de junio de 2022, de la supervisora de clientes de Casino del Mar S.A., informando que el último torneo Slots Mania considerado para el sábado 25 de junio de 2022 sería suspendido.
- c. Finalmente, Casino del Mar S.A., aporta una serie de documentos denominados descriptores de cargo, en los cuales se detallan las responsabilidades, requisitos de entrada al cargo, competencias conductuales y funciones principales de cada uno de los cargos singularizados en el considerando sexto de este acto administrativo.
- d. Cabe señalar, en todo caso, que dentro de los antecedentes acompañados dentro de los descargos presentados por la sociedad operadora, constan las cartas emitidas por Casino del Mar S.A. en el contexto de las comunicaciones sostenidas

con esta Superintendencia, respecto de los requerimientos de información que esta SCJ hizo a la referida sociedad operadora con ocasión de los reclamos presentados sobre las situaciones que han motivado el presente procedimiento disciplinario, documentos que en todo caso, ya constan dentro del presente expediente.

Luego, habiéndose singularizado y sistematizado los medios probatorios acompañados por Casino del Mar S.A., resulta pertinente concluir lo siguiente:

- a. En relación con el primer punto de prueba, referido a la efectividad de haber corregido la jugada irregular, conforme lo prescribe el Catálogo de Juegos de esta Superintendencia, y haber hecho devolución del valor de apuesta al cliente afectado, ninguna de estas aseveraciones ha podido ser acreditada por Casino del Mar S.A., toda vez que de la mera remisión de una constancia de haberse realizado una capacitación al efecto, no es posible concluir que la jugada irregular haya sido corregida ni que el valor de la apuesta haya sido devuelto, tal como expuso en su oportunidad la Sociedad Operadora.

Por el contrario, lo expuesto por la sociedad operadora, sólo da cuenta de medidas de mitigación para que hechos como los que motivan este procedimiento disciplinario no vuelvan a acaecer en el futuro, sin embargo, la infracción no ha podido ser desvirtuada a la luz de los antecedentes acompañados.

- b. Por otro lado, respecto del segundo punto de prueba fijado, la sociedad operadora Casino del Mar S.A. no ha logrado probar la efectividad de haber informado idóneamente – en conformidad a sus propias bases – la suspensión del torneo Slots Mania 300.

En efecto, sólo se acompaña un correo electrónico de fecha 22 de junio de 2022, cuyos destinatarios fueron los propios trabajadores del casino de juego involucrado, sin que se haya evidenciado que dicha información haya sido publicitada conforme lo prescrito por las bases del torneo que, en lo que importa, señala que *“La sociedad operadora se reserva el derecho exclusivo de suspender, postergar o cancelar uno o más torneos por motivo de fuerza mayor (catástrofe natural, fallo sistema EBS, fallo máquinas). La sociedad operadora podrá modificar las presentes Bases del torneo previa notificación a la Superintendencia de Casinos de Juego en los plazos oportunos. En todo caso, la sociedad operadora deberá mantener un texto actualizado y protocolizado de las bases respectivas, que incluya las modificaciones informadas a la Superintendencia de Casinos de Juego, a disposición de los interesados en la Oficina de Enjoy Club y asimismo, en www.enjoy.cl. Atendido que la realización del torneo involucra elementos humanos, materiales y tecnológicos, que interactúan en vivo frente a los clientes, ellos no están exentos de casos fortuitos, situaciones de fuerza mayor, o inconvenientes que pudieran afectar su normal desarrollo de acuerdo a lo previsto en estas Bases. Por tales motivos, y situaciones excepcionales, Casino del Mar S.A. informará al público presente de ello y a su solo arbitrio podrá tomar la decisión de aplazar el torneo respectivo o bien suspenderlo según sea la magnitud y entidad de lo ocurrido. Frente a ello, Casino del Mar S.A. comunicará el aplazamiento o suspensión del torneo respectivo a través de los canales de difusión que estime convenientes. Si la empresa decide suspender la promoción o cancelarla, Casino del Mar S.A. deberán informarlo oportunamente a la Superintendencia de Casinos de Juego. Además. Deberá comunicarlo visiblemente a través de su sitio web del Casino y por medio de avisos en las salas de juego y en el servicio de admisión, sin perjuicio de otras acciones de comunicación que la sociedad operadora estime conveniente realizar. Con todo, la modificación, suspensión o aplazamiento de un sorteo o promoción será comunicado masivamente en la página web del Casino del Mar S.A.”*

- c. Finalmente, los descriptores de cargo acompañados dan cuenta de los requisitos exigidos para el personal que trabaja en Casino del Mar S.A., sin que aquella circunstancia, en todo caso, acredite la idoneidad del personal para orientar al cliente en el correcto llenado de los formularios.

En efecto, cabe señalar que la Circular N°13, en el párrafo final del numeral 1.1 “Ámbito de aplicación”, indica que “todos sus funcionarios deberán estar en condiciones de orientar al cliente a presentar su reclamo de acuerdo con las disposiciones de esta Circular”. En tal sentido, los descriptores de cargo sólo indican las competencias esperadas del personal del casino, sus responsabilidades y los requisitos generales de entrada al cargo, sin que aquella información permita concluir que el personal del casino efectivamente esté en condiciones de orientar a los clientes en el correcto llenado de los formularios de reclamo.

A mayor abundamiento, también conforme lo prescrito por la Circular N°13, de 2010, es esperable por parte de la sociedad operadora que se asegure del correcto llenado de formulario de reclamos, sobre todo considerando que precisamente, en el numeral 2.3 de la referida circular, se establece en el literal c) como campos que deben contemplar los formularios, el domicilio donde la sociedad operadora deberá notificar al reclamante o la designación de un medio electrónico de notificación y que permita dejar constancia de su recepción. Sin que conste dicho antecedente, difícilmente podría Casino del Mar S.A. dar una respuesta al cliente, razón por la cual, es menester que el personal del casino se asegure del llenado íntegro del formulario, de tal forma de poder entregar una respuesta eficaz al cliente que hubiere reclamado.

NOVENO) 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 del Mar S.A. no habría dado cumplimiento a lo establecido en la Resolución Exenta N°157, de 10 de julio de 2006 y sus posteriores modificaciones, que aprueba el Catálogo de Juegos de esta Superintendencia, en particular el acápite “I. Cuestiones generales aplicables a todos los juegos del catálogo (...)” y “Capítulo II, numeral 2.2: “2. RULETA AMERICANA (...) 2.2 RESEÑA GENERAL DEL PROPÓSITO DEL JUEGO”; en la Ley N°19.995 de 2005 y sus posteriores modificaciones, artículo 4 letra c); en el Decreto Supremo N°547 de 2005 y sus posteriores modificaciones, artículos 8 y 15; en las Bases Torneo Máquinas de Azar “Torneo Slots Mania 300”, Enjoy Club N°17/2022, Casino del Mar S.A., en relación con el Capítulo VII “Torneos de Juego”, párrafos 1° y 2° “Reseña general del propósito del juego, del Catálogo de Juegos, aprobado por Resolución Exenta N°157, de 10 de julio de 2006, de la Superintendencia y sus posteriores modificaciones; y en el Párrafo final del numeral 1.1. “Ámbito de aplicación” 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 Juego autorizados conforme a la Ley N°19.995 y Casinos Municipales y sus posteriores modificaciones.

DÉCIMO) Que, en la determinación de la sanción a aplicar en el presente procedimiento administrativo sancionador, se ha tenido en especial consideración el número y 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, sin que la prueba acompañada permita arribar a una conclusión diversa de la expuesta en la parte considerativa del presente acto administrativo, como asimismo la necesidad de corrección oportuna de incumplimientos por parte de la sociedad operadora Casino del Mar S.A., ya desde el inicio de su operación.

DÉCIMO PRIMERO) 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 del Mar S.A., ha incurrido en los incumplimientos señalados en el Oficio Ordinario N°758, de 23 de mayo de 2023, de formulación de cargos, en particular lo dispuesto en la Resolución Exenta N°157, de 10 de julio de 2006 y sus posteriores modificaciones, que aprueba el Catálogo de Juegos de esta Superintendencia, en particular el acápite “I.

Cuestiones generales aplicables a todos los juegos del catálogo (...)” y “Capítulo II, numeral 2.2: “2. RULETA AMERICANA (...) 2.2 RESEÑA GENERAL DEL PROPÓSITO DEL JUEGO”; en el artículo 4 letra c) de la Ley N°19.995 de 2005 y sus posteriores modificaciones; en los artículos 8 y 15 del Decreto Supremo N°547 de 2005 y sus posteriores modificaciones; en las Bases Torneo Máquinas de Azar “Torneo Slots Mania 300”, Enjoy Club N°17/2022, Casino del Mar S.A., en relación con el Capítulo VII “Torneos de Juego”, párrafos 1° y 2° “Reseña general del propósito del juego, del Catálogo de Juegos, aprobado por Resolución Exenta N°157, de 10 de julio de 2006, de la Superintendencia y sus posteriores modificaciones; y en el Párrafo final del numeral 1.1. “Ámbito de aplicación” 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 Juego autorizados conforme a la Ley N°19.995 y Casinos Municipales y sus posteriores modificaciones, por las razones expuestas a lo largo de la parte considerativa de la presente resolución exenta.

2. SANCIÓNENSE a la sociedad operadora Casino del Mar S.A. con 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 incumplir las instrucciones y normativa detalladas en el resuelvo 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.

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

