

**RESUELVE RECURSO DE RECLAMACIÓN
PRESENTADO POR CASINO DEL MAR S.A.
EN CONTRA DE LA RESOLUCIÓN EXENTA
N°570, DE 26 DE JULIO DE 2023, DE LA
SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE
JUEGO.**

ROL N°12/2023

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; 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; 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 de Casino del Mar S.A., CDM/127/2023, de 5 de junio de 2023, que da respuesta a la formulación de cargos; la Resolución Exenta N°570, de 26 de julio de 2023, de esta Superintendencia; la presentación de Casino del Mar S.A., CDM/198/2023, de 09 de agosto de 2023 mediante la cual interpone reclamación en contra de la Resolución Exenta N°570, de 2023; 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:

1. 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 *“I. 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”.*

2. Que, por medio de la Resolución Exenta N°570, de 26 de julio de 2023, se puso término al presente procedimiento administrativo infraccional sancionatorio, determinándose la aplicación fundada a la sociedad **Casino del Mar S.A.** 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 incumplir 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 “1. 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 mencionada resolución exenta.

3. Que, la referida Resolución Exenta N°570 fue notificada, con fecha 27 de julio 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 10 de agosto de 2023, la sociedad operadora **Casino del Mar 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°570, 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. Respecto del primer cargo, sobre el incumplimiento de lo dispuesto en Capítulo II, numeral 2.2: “2. RULETA AMERICANA (...) 2.2 RESEÑA GENERAL DEL PROPÓSITO DEL JUEGO, de la Resolución Exenta N°157, de 10 de julio de 2006 y sus posteriores modificaciones, que aprueba el Catálogo de Juegos de esta Superintendencia; el literal c) del artículo 4°, de Ley N°19.995; los artículos 8° y 16 del Decreto N°547 de 2005, toda vez que durante la jornada del 6 de abril de 2022, habría desarrollado el juego ruleta americana en infracción de las reglas del Catálogo de Juegos, al permitir el uso de fichas valoradas de igual denominación a dos clientes al mismo tiempo, conducta que estaría tipificada en el artículo 46 de la Ley N°19.995:

a) 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.

b) Se realizó entrega de la ficha jugada al cliente, esto en virtud de la fiscalización de la SCJ en coordinación con el equipo de CCTV y Supervisores y Jefes de Mesa y de Turno de la sociedad operadora.

c) No consta ni existe perjuicio o vínculo causal de daño alguno para el cliente. Además, desde el ámbito administrativo y durante todo el proceso podemos confirmar que se subsanó cualquier irregularidad tomándose las medidas preventivas y de refuerzo en los procesos observado. En consecuencia, no existe la infracción aludida, toda vez que fue corregida la irregularidad o el error de juego

observado, por lo que no se produjo perjuicios al cliente, motivo por el cual la formulación de cargos es desproporcionada en relación con lo que se indica a continuación:

c.1. Si bien se produjo un pago de fichas de misma denominación como se visualiza en la revisión de imágenes CCTV relacionadas con el expediente de reclamo N°58/2022, en particular, de las cámaras N°143, 185 y 196, se constató que durante la jornada de casino de fecha 6 de abril de 2022, en la ruleta americana con un cero, código SCJ N°RA003, situación que fue abordada mediante recomendaciones realizadas en el referido Oficio Ordinario N°1354 y posteriormente en jornada del día 05 de mayo de 2022 fueron entregados los valores y ganancias resolviendo la jugada.

c.2. Casino del Mar S.A. identificó el error y tomó las medidas correctivas al respecto, lo que puede implicar la anulación del resultado afectado y la devolución de la apuesta realizada. Al tomar medidas para corregir los errores y compensar al/los jugadores afectados se rectifica el error.

d) Existe constancia en carta de referencia, que se adjunta: Respuesta a Reclamo N°2022FPCDM01906 al Señor Yijie Xu, materia Juegos de Azar, en que se expresa *“Entendiendo y asumiendo el error involuntario es que el área a cargo determina reintegrarle su ganancia de \$80.000 más la ficha apostada de \$10.000 por un total de \$90.000. Para hacer el retiro de su dinero, puede acercarse cualquier día de la semana, después de las 18:30 horas, a salones generales de mesas con su cédula de identidad y dirigirse al jefe de turno del momento quien procederá a realizar la devolución en fichas, de acuerdo a los procedimientos internos”*.

e) Cabe tener presente que existe registro de video CCTV que describe las jugadas en Jornada 06-04-2022 y la posterior resolución de esta en la Jornada del 05-05-2022, cuya transcripción es la siguiente.

“JORNADA 06-04-2022: Siendo las 23:59:14 horas, cliente Sr. Yijie Xu, ubicado en la mesa de Ruleta n° 3, del Salón Central, apuesta a Cuadro 1 ficha de valor de \$10.000 (10; 11; 13 y 14), también se aprecia que apostó \$20.000 a la 1ra. Columna con 1 ficha de valor. Sale ganadora Suerte 10 y croupier Sr. Eduardo Oyarce, comienza a retirar posturas perdedoras. Croupier realiza pago al cliente Yijie Xu, por \$40.000 a la 1ra. Columna, luego entrega pago del cuadro por \$80.000 a una clienta, que también se encontraba jugando con fichas de valor de \$10.000, pero que no había apostado a suerte ganadora 10. Se visualiza que el cliente reclama al croupier por el pago de la jugada ganadora. Croupier informa la situación al Jefe de Mesa, Sr. Jorge Fernández, el cual llama a CCTV, donde se le entrega información de que cliente Sr. Yijie Xu, efectivamente apostó 1 ficha de \$10.000 de valor a cuadro y que otra clienta recibe el pago, la cual ya se había retirado del Salón. Se aprecia a la Jefe de Turno, Srta. Verónica Rubio conversar con el Jefe de Mesa sobre la situación. Posteriormente Jefe de Turno, conversa con el cliente, por lo que explica que clienta ya no se encontraba en Salón, por lo que le facilita Libro de Reclamos.”

“JORNADA 05-05-2022: Siendo las 21:56:42 horas, estando el cliente Sr. Yijie Xu, jugando en la mesa de Ruleta N°15, del Salón Central, se observa que el Jefe de Turno Sr. Jaime Olave, le indica al croupier entregar \$90.000 al cliente Sr. Yijie Xu, por concepto del no pago de la jugada ganadora de fecha 06 de abril de 2022 (apuesta \$10.000, más \$80.000, por el pago de esta.”

f) Conforme a lo anteriormente expuesto, consideramos prudente recalificar la conducta sancionada, esto ya que efectivamente existió la devolución del valor de la apuesta y de la ganancia de la jugada individualizada en cuestión.

g) Respecto del primer cargo formulado podemos señalar que es efectivo que la jugada no fue corregida conforme a lo establecido en el Catálogo de Juego citado, sin embargo, es efectiva la devolución del valor de la apuesta al cliente afectado, junto a la ganancia de la jugada.

5.2. Respecto del segundo cargo formulado, sobre el incumplimiento de las bases del Torneo "Slots Mania 300", Enjoy Club N°17/2022, en concordancia 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, por cuanto habría incumplido la obligación de informar la suspensión del torneo "Slots Manía 300", que se realizaría el 25 de junio de 2022, conforme lo indican las bases del torneo, conducta que estaría tipificada en el artículo 46 de la Ley N° 19.995:

a) La Sociedad cumplió con la obligación de informar la suspensión del torneo "Slots Manía 300", que se realizaría el 25 de junio de 2022, conforme lo indican las bases del torneo.

b) Del reclamo presentado ante Casino del Mar y ante vuestra Superintendencia, podemos concluir que se le comunicó a don José Luis León Salgado de la suspensión del torneo que se efectuaría el día 25 de junio de 2022, como se establece en las "Bases".

c) En respuesta al reclamo interpuesto en primera instancia, la Sociedad le respondió el 7 de julio de 2022 al Sr. León Salgado, lo siguiente: "(...) la jefatura encargada ofrece las disculpas correspondientes e indica que por motivos de fuerza mayor el torneo Slot no fue realizado. Esta información fue advertida a la Superintendencia de Casinos de Juego, en los plazos legales y comunicada a clientes en pantallas del Casino, como también a través de ejecutivos de Enjoy Club".

d) Conforme lo anterior, y en estricto cumplimiento de las "Base" del torneo "Slotmania 300", dada la falta de inscritos no fue posible realizar la actividad. A los participantes se les comunicó por pantallas, avisos, correos, redes sociales, página web y de cara al cliente pantallas y otros medios conforme lo regulaban las Bases en el punto número 13. Política de modificación de las Bases, cancelación, adelanto, o postergación del torneo de juego de las citadas "Bases".

e) Respecto del deber de informar contenido en las bases de la promoción, se realizó con la debida diligencia, mediante los canales de difusión web, en pantallas en el salón y a través del personal de cara al cliente. En el caso que nos convoca no constituye un hecho notorio que pueda calificarse como falta de servicio en la entrega de información de cara al cliente, o infracción a la base de torneo citada.

f) Lo anteriormente expuesto se expresa y de evidencia dentro del proceso fiscalizador y prueba aportada en la oportunidad administrativa correspondiente:

"a) Según lo consultado relacionado a la comunicación de cara al cliente en lo que respecta a las cancelaciones ya sea de torneos, sorteos o alguna fecha en especial de alguno de estos, se comunican en nuestras pantallas de publicidad, sitio web y por parte de nuestros ejecutivos de manera presencial en salón los cuales a su vez envían un correo al área de normativa para notificar a vuestra Superintendencia, en este caso al momento del envío de información en respuesta a oficio ordinario N°1497, no se pudo enviar imágenes que respaldaran la totalidad del proceso debido al tiempo transcurrido pero damos fe que el proceso se realiza tal como se describe anteriormente".

g) Podemos establecer que la Sociedad ha dado cumplimiento a las "Bases" en relación con el punto observado: "deberá comunicarlo visiblemente a través de su sitio web 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". Es dable mencionar, que se le entrega la información se realizó por medio de avisos en sala, servicio de admisión y de cara al cliente.

h) Es un hecho notorio y evidente que solo un cliente de todos los que participaron de una nómina de 100 a 300 participantes en promedio, declara que no tenía conocimiento de que el torneo se había suspendido. En tanto bajo toda duda razonable y las máximas de experiencia dentro de un juicio lógico no es posible establecer que, por el desconocimiento de una persona, no se realizó con la debida diligencia la suspensión del torneo aludido. Es más, si realizamos un ejercicio matemático en el supuesto del mínimo de participantes del torneo podríamos establecer que el 1% no tuvo conocimiento de la suspensión, a la máxima de participantes que sería un 0,3 %.

5.3. Respecto del tercer cargo, sobre el incumplimiento del Párrafo final del numeral 1.1. "Ámbito de aplicación" de la Circular N°13 de 30 de diciembre de 2010, y en la Circular N°13, de 30 de diciembre de 2010, y sus posteriores modificaciones, no poseería personal que esté en condiciones de orientar a los clientes en el correcto llenado de los formularios de reclamos, conducta que estaría tipificada en el artículo 46 de la Ley N°19.995, por las razones expuestas en el numeral 2 de este oficio. La sociedad operadora Casino del Mar S.A. no posee personal que esté en condiciones de orientar a los clientes en el correcto llenado de los formularios de reclamos.

a) La circunstancia que la Sociedad 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 nuestro personal no está en condiciones de orientar a los clientes y motivo de ello formular cargos. Casino del Mar 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.

b) Los datos personales del cliente y específicamente el correo electrónico o dirección para recibir su respuesta o solicitudes de aclaraciones, son datos personales, privados que toda persona debiese entregar si es que solicita una respuesta. Sin embargo, si bien se les solicita a los clientes a dejar sus datos, lo cierto es que la entrega de su información personal (datos personales) es una acción voluntaria y el personal no puede obligar al cliente a suscribirlos ni condicionar la entrega de reclamos a la entrega de tales datos.

c) El hecho particular, como es la atención descrita, no es posible suponer o establecer como regla general que Casino del Mar "*no poseería personal que esté en condiciones de orientar a los clientes en el correcto llenado de los formularios de reclamos*". Es importante tener en cuenta que cada interacción con el servicio al cliente puede ser diferente y puede estar influenciada por factores diversos, circunstancias específicas, las emociones y dinámica del momento.

d) 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. Actualmente Casino del Mar tiene un servicio especializado y perfiles de cargo para poder brindar excelencia en el servicio.

e) Resulta necesario evaluar la situación en su conjunto y considerar múltiples interacciones y experiencias antes de sacar conclusiones sobre la calidad del servicio al cliente de Casino del Mar, si bien el hecho descrito en la fiscalización y reclamo precedente resulta ambiguo, es probable que no refleje la realidad del servicio.

f) En tal sentido los descriptores de cargo solo indican las competencias esperadas del personal de 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 reclamos.

g) En Enjoy tenemos procesos para evaluar la integración de personal idóneo para el trabajo, junto con procesos de evaluación, auto evaluación y desempeño de forma periódica. Por ejemplo algunos de los ítems a evaluar que deben cumplir los prospectos o empleados que asumen en su cargo, junto con tener habilidades para cumplir el descriptor de cargo de sus funciones, son los siguientes: Experiencia laboral demostrable en su capacidad para enfrentar los desafíos del trabajo, habilidades técnicas y blanda requeridas para el trabajo, como habilidades de comunicación, resolución de conflictos, liderazgo y manejo de herramientas específicas, formación académica y profesional del candidato, incluido títulos, certificaciones y capacitaciones relevantes al puesto, comprensión y conocimiento profundo de los temas y procesos con el trabajo, personalidad y adaptabilidad, actitud y motivación, opinión de antiguos empleadores, colegas o supervisores, entre otros criterios.

h) Por tanto, se ha acreditado fehacientemente que, en relación con los procesos de selección, evaluación, autoevaluación, perfiles de cargo, políticas de la empresa, reglamento interno, entre otros contamos con personal idóneo para los cargos que detentan y la actividad que ellos puedan realizar como elemento objetivo del cuestionamiento de la presente sanción administrativa recurrida.

i) La carga del llenado del formulario no radica en la persona que toma conocimiento del reclamo e instruye al cliente en el llenado, sino en el reclamante o cliente que suscribe el formulario. La persona puede ver de forma concreta que debe llevar los campos o información aludida, sin embargo, no lo realiza, a lo cual el personal de atención al cliente puede sugerir, pero no coaccionar para que informe y escriba el campo solicitado. La carga de la acción se encuentra radicada en el cliente y él tiene la libertad de llenarla o no, porque es un dato sensible que conforma parte su la protección a la vida privada de la persona.

j) Dentro de la actividad de recolección de datos personal, el cliente siempre podrá omitir o negarse a proporcionar sus datos sensibles, y que dicha actividad no significa una falta de servicio, falta de diligencia o idoneidad para realizar una labor de atención al público.

6. Que, conforme los argumentos y consideraciones esgrimidos la operadora solicita que se absuelva a **Casino del Mar S.A.** de los cargos formulados y con eso, dejar sin efecto la sanción contenida en la resolución reclamada; o, en subsidio, aplicar la sanción más baja que sea legalmente posible.

7. Que, por su parte, luego de un análisis de los argumentos de la reclamación evacuada por **Casino del Mar 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 de la reclamación presentada por **Casino del Mar S.A.**, 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 la decisiones adoptadas respecto de las sanción impuesta en la resolución reclamada, con excepción del cargo al que refiere el punto 5.3. de este acto administrativo.

b) En relación con la subsanación de la jugada irregular que se produjo, la devolución del valor de la apuesta al cliente afectado, y la ausencia de perjuicio al cliente, se hace especialmente presente que de tales actos no puede derivar necesaria conclusión que pretende la sociedad operadora, el que la infracción no se haya verificado, pues en rigor, sí se materializó.

Se produce una falla en el juego y se produce un reclamo, hechos que no desaparecen con la voluntad de corregir el error, y un cliente sin perjuicio pecuniario, en virtud de lo cual el hecho debe ser analizado y eventualmente sancionado. Sobre la ausencia de perjuicios, y por ello la desproporcionada formulación de cargos alegada, se destaca que tal calificación podría asignarse a una sanción, mas no a los cargos, que corresponden a una descripción de la forma en que determinados hechos se constituyen en hipótesis de una infracción normativa, por lo que no cabe considerar tal aseveración como acertada o válida.

Por otra parte, si bien se aprecia en forma positiva la relación de los hechos que dan cuenta de la devolución de la ficha apostada y el valor no pagado de la correspondiente jugada, no se dan por acreditarlos en este procedimiento, por cuanto no se acompañan las imágenes de CCTV que darían cuenta del relato descrito. Al respecto se pone atención en que tales elementos de prueba debieron ser aportados en la fase procedimental correspondiente, los que conforme según la fecha de los acontecimientos estuvieron disponibles por la operadora cuando este procedimiento atravesó por su fase probatoria.

c) En relación con el aviso de suspensión del torneo "Slots Manía 300", que se realizaría el 25 de junio de 2022, no se acredita que el casino haya informado la suspensión mediante la web del casino, y en forma oportuna, entendiéndose que esto corresponde a una antelación tal que se presume que un participante podría decidir desistir de acudir al casino en el día del torneo. En efecto, con relación al aviso en la web no está acreditado que la operadora del casino haya dado cumplimiento a su deber por cuanto no informó tal suspensión mediante dicha vía.

d) En relación de la apreciación de esta Superintendencia que ha comprendido que la operadora no cuenta con personal que esté en condiciones de orientar a los clientes en el correcto llenado de los formularios de reclamo, corresponde reconsiderar tal posición en atención a los argumentos expuestos en la reclamación, los cuales exhiben la razonabilidad de no extender un juicio respecto del personal a cargo de la atención de reclamos a partir del caso particular que trata sobre la falta de consignación de un correo electrónico que ha motivado el respectivo cargo. Por tanto, el cargo antes referido es desestimado, y retirado.

8. 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 ACOGE PARCIALMENTE la reclamación interpuesta en contra de la Resolución Exenta N°570, de 26 de julio de 2023, que puso término al presente procedimiento administrativo infraccional sancionatorio, iniciado mediante Oficio Ordinario N°758, de fecha 23 de mayo de 2023, aplicándose en definitiva a **Casino del Mar S.A.** una multa a beneficio fiscal de 50 UTM (cincuenta Unidades Tributarias Mensuales) en conformidad a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N°19.995, por incumplir 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, por las razones expuestas a lo largo de la parte considerativa de la mencionada resolución exenta.

2. TÉNGASE PRESENTE que el pago de la multa impuesta 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 del Mar 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

- Sr. Rodrigo Bórquez Soudy, Gerente General Casino del Mar S.A.
- Sr. Eliseo Gracia Martínez, Presidente del Directorio Casino del Mar S.A.
- Sr. Andrés Herrera Troncoso, Director del Servicio Nacional del Consumidor.
- Divisiones y Unidades SCJ
- Oficina de Partes/Archivo

