

**RESUELVE RECURSO DE RECLAMACIÓN  
PRESENTADO POR CASINO DE JUEGOS  
VALDIVIA S.A. EN CONTRA DE LA  
RESOLUCIÓN EXENTA N°680, DE 29 DE  
AGOSTO DE 2023, DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE  
JUEGO.**

**ROL N°5/2023**

**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 la carta CJV/057/2022 de fecha 31 de marzo de 2022, donde la sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A. notificó a esta Superintendencia las Bases de Promoción "Red Carpet, tu camino a la fortuna N°01/2022"; en la carta de respuesta a reclamo de fecha 17 de junio de 2022 de la sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A.; en el Oficio Ordinario N°1406, de 3 de octubre de 2022, mediante el cual esta Superintendencia instruye remitir antecedentes sobre ejecución de sorteo conforme bases de promoción; en el Oficio Ordinario N°705, de 11 de mayo de 2023, de esta Superintendencia, que formuló cargos a la sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A.; en la presentación CJV/095/2023, de fecha 26 de mayo de 2023, de la sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A.; en la Resolución Exenta N°474, de 29 de junio de 2023, que tiene por presentados descargos, abre término probatorio y fija punto de prueba; en la Resolución Exenta N°680, de 29 de agosto de 2023, que agrega documentos al expediente y pone término al procedimiento sancionatorio; en la carta CJV/191/2023 de 11 de septiembre de 2023, de la sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A., mediante la cual presenta una reclamación en contra de la Resolución Exenta N°680, ya citada; en 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°705, de 11 de mayo de 2023, de esta Superintendencia, se formuló cargos e inició un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A., por cuanto eventualmente habría incumplido las instrucciones vigentes a la fecha de los hallazgos, contempladas en el numeral 2.7 de la Circular SCJ N°13, de 30 de diciembre de 2010, esto es, no responder de manera específica y clara, en forma fundada, precisa y oportuna el requerimiento efectuado por un cliente; y además incumplir lo estipulado en el numeral 2 de la Circular SCJ N°43, de 14 de noviembre de 2013, en relación con lo dispuesto en los numerales 4.1 y 4.2 de las bases de la promoción "Red Carpet".

2. Que, por medio de la Resolución Exenta N°680, 29 de agosto de 2023, se puso término al presente procedimiento administrativo infraccional, determinándose la aplicación fundada a la sociedad **Casino de Juegos Valdivia S.A.** de una multa a beneficio fiscal de 60 UTM (sesenta Unidades Tributarias Mensuales) en conformidad a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N°19.995, por haber incumplido lo dispuesto en el numeral 2.7 de la Circular SCJ N°13 de fecha 30 de diciembre de 2010; y, de una multa a beneficio fiscal de 80 UTM (ochenta Unidades

Tributarias Mensuales) en conformidad a lo dispuesto también en el artículo 46 de la Ley N°19.995, por haber incumplido lo dispuesto en el numeral 2 de la Circular SCJ N°43, de fecha 14 de noviembre de 2013, en relación con el incumplimiento de lo dispuesto en los numerales 4.1 y 4.2 de las bases de la promoción “Red Carpet”.

3. Que, la referida Resolución Exenta N°680 fue notificada con fecha 1° de septiembre de 2023, por correo electrónico a la casilla registrada por la respectiva sociedad operadora 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 septiembre de 2023 la sociedad Casino de Juegos Valdivia 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°680, ya citada, conforme a lo previsto en el artículo 55 de la Ley N°19.995.

5. Que, en particular, la sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A. señala en su reclamación, como fundamentos de hecho y de derecho, los siguientes:

5.1. En relación con el cargo relativo a una infracción a la normativa que regula las promociones:

a) *Reitera y solicita “su reconsideración en lo concluido, por cuanto no hubo modificación de bases sino un error en la gestión o implementación de este. Esto es central, toda vez que hay una interpretación de la autoridad que se aleja de los hechos materiales que sanciona. La autoridad no explica la razón por la que, en su análisis concluye que el error de implementación de las bases es de tal magnitud, que habría implicado una modificación de las bases”.*

b) *Reconoce “que lo que sucedió es un error en la implementación de las bases. Como comprenderá la autoridad, no es lo mismo adulterar el texto de las bases que equivocarse en su aplicación. Hacer una identidad de ambos es un error y, en el caso particular, un exceso interpretativo del cual no existe razonamiento explicitado en la resolución sancionatoria. ¿Por qué razón la autoridad hace esta identificación entre la modificación de bases y el error en la ejecución? Una ejecución equivocada no es lo mismo que modificar el texto y sentido de las bases. El error en la aplicación fue imprimir cupones extras, pero NO SE MODIFICÓ EL SORTEO; en efecto el cliente participó tanto del sorteo del viernes como del sábado, conforme a las bases”.*

c) *Respecto de la conducta que se le imputa señala que “es el incumplimiento al numeral 2 “Bases de promoción y contenido mínimo”, de la Circular N°43, de 2013, de bases de promociones, al realizar la reimpresión de cupones. Pero no se explica la razón de esa conclusión. Al respecto, cabe precisar que lo que hizo la sociedad operadora fue reimprimir un número importante de cupones de clientes que había eliminado el día viernes, cuando estos eran válidos para ser utilizados en los sorteos realizados los días sábado y madrugada del domingo siguientes. Sin embargo, la reimpresión fue una fórmula comercial ejecutada de manera excepcional que buscó resolver la problemática del cliente, pero en ningún caso modificó las bases. Por otro lado, es relevante considerar que (a) las fechas establecidas se respetaron y se realizaron los sorteos en tiempo y forma, (b) el reclamo es motivado por la pérdida de oportunidad, lo que dice con la mala implementación del sorteo y (c) el reclamo fue respondido dentro de plazo y además de forma precisa, señalando que aun cuando declara que hubo una modificación de bases, el tenor del reclamo es evidente que el reclamo se refiere su pérdida de oportunidad y potencial ganancia, solicitando por ello compensaciones.”.*

d) *Solicita en definitiva “considerar la calificación de los hechos - no hubo modificación de bases sino un error en la gestión o implementación de este- así como las circunstancias de no haberse verificado daño por haberse corregido el error oportunamente”.*

5.2. Respecto del cargo que refiere a una infracción al procedimiento de reclamo, la sociedad operadora recurrente indica:

a) *“No hemos puesto en riesgo la Fe Pública. La apreciación que hace de los hechos la autoridad es desproporcionada, en particular porque no da razones de ella. En efecto, la Superintendencia no explicita la forma en que esta sociedad operadora habría afectado la FE PÚBLICA, poniéndola en riesgo; tampoco razona sobre el grado de afectación o riesgo; no sabemos si fue un riesgo leve, mediano, grave o gravísimo ni porqué”.*

b) *“Tampoco da cuenta de la forma en que son ponderadas las medidas adoptadas para la sociedad operadora para reparar el daño causado al cliente por la mala implementación de las bases respecto del pretendido riesgo un valor tan fundamental para nuestro Industria.”.*

c) En la resolución sancionatoria la Superintendencia no explicita qué habría sido lo defraudado, tampoco define lo que debe entenderse por Fe Pública ni da luces de cómo identificar el principio vulnerado y, por lo tanto, no es posible entender la forma en que el actuar de la sociedad operadora hubiere infringido el mencionado principio, quedando sometido a una condición de indefensión no justificable desde la perspectiva del debido proceso.

d) Señalan que, de buena fe, pueden interpretar, desde la información recabada y que no es aportada por Superintendencia en su resolución sancionatoria- *“es que el error de implementación habría afectado la certeza, la veracidad, la seguridad, la confiabilidad de la información proporcionada a través de las bases al público general. Esta idea es desproporcionada”.*

e) Reitera que *“Claramente, no hubo cambio de bases sino una aplicación errada de las mismas, la cual fue corregida apenas detectada, de manera que no es posible entender cómo es posible suponer que la fe pública se viera afectada, ni de qué forma ni en qué grado. En efecto, la sociedad operadora procedió a realizar los sorteos pertinentes el sábado y madrugada del domingo, contando con los cupones del cliente, que era lo observador por vuestra entidad”.*

f) Solicita reconsiderar la calificación de los hechos, pues *“No hemos puesto en riesgo la fe pública; no se ha descrito con claridad cuál es el incumplimiento, que es Fe Pública y como se ha puesto en riesgo de qué manera, en que grado; - así como las circunstancias se dio la pretendida vulneración, en relación con que no existió daño al reclamante u otras personas y que la sociedad operadora corrigió el error de buena fe al momento de percatarse de la mala implementación de las bases.”.*

5.3. Mas adelante en su reclamación, la sociedad operadora indica que, conforme a lo antes expresado, *“debe existir una aplicación consecuente del principio de proporcionalidad, que no lo vemos aplicado, pudiendo incluso señalar, a modo ejemplar, que la multa de 60 UTM excede con mucho lo pretendido por el reclamante (créditos promocionales), por lo que su revisión pudiera permitir su reducción al mínimo legal o a una amonestación, con equidad ante los argumentos vertidos”.*

5.4. Agrega que el casino de juego *“no sólo corrigió el mal causado de manera completa y suficiente, sino que ha sido diligente en aportar todos los antecedentes posibles para acreditar sus dichos, solicitando que en ello vuestra entidad pueda tomar en consideración no sólo lo que apoye su sanción, sino también lo que aporte a acreditar nuestra falta de intención, o en caso de no considerarlo así, pueda disminuir o aminorar la sanción”,* señalando a continuación que *“Existió un error en la implementación y ese error se subsanó de buena fe y no se verificó afectación alguna para el reclamante u otras personas. Sin embargo, se sanciona por ello”.*

5.6. Finalmente, la operadora señala que, conforme a lo indicado previamente en su reclamación, *“permitiría concluir que no es relevante para el análisis de una infracción o la determinación de la sanción no sólo la reparación de eventuales daños, sino incluso la inexistencia de estos, de manera que solamente sólo podría eximirse de un error mediante la acreditación de un cumplimiento normativo o la existencia de un caso fortuito o fuerza mayor. Lo anterior implica un estándar tan alto que haría inútil explicar las circunstancias en que los hechos ocurrieron o aportar antecedentes que confirmen dichas circunstancias”*.

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

a) Revisados los argumentos de la reclamación presentada por **Casino de Juegos Valdivia 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, como asimismo las decisiones adoptadas respecto de la sanción impuesta en la resolución reclamada.

b) Sin perjuicio de lo anterior, se hace presente lo siguiente:

b.1. Que el cargo formulado y acreditado por el incumplimiento de las instrucciones establecidas en el numeral 2 de la Circular N°43, de 2013, corresponde a la no aplicación de las bases promocionales conforme el tenor de éstas, pues no estaba consultada la posibilidad de reimpresión ni la de retiro de cupones sino hasta el final de la promoción. La modificación de bases es un elemento señalado en el reclamo de los clientes afectados, mas no en el cargo imputado.

b.2. Que el punto 2.7 de la Circular N°13, de 2010, obliga a los casinos de juego a tramitar y contestar los reclamos que reciban mediante la elaboración de 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”*, exigencia que no se cumple en la respuesta dada al requirente con fecha 17 de junio de 2022.

b.3. En relación con la afectación de la fe pública se reitera lo indicado en el considerando noveno letra c) de la resolución reclamada.

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°680, 29 de agosto de 2023, se puso término al presente procedimiento administrativo infraccional sancionatorio, iniciado mediante el Oficio Ordinario N°705, de 11 de mayo de 2023, confirmándose, en consecuencia la aplicación a la sociedad operadora **Casino de Juegos Valdivia S.A.** de una multa a beneficio fiscal de **60 UTM (sesenta Unidades Tributarias Mensuales)** en conformidad a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N°19.995, por haber incumplido lo dispuesto en el numeral 2.7 de la Circular SCJ N°13 de fecha 30 de diciembre de 2010; 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 incumplido lo dispuesto en el numeral 2 de la Circular SCJ N°43, de fecha 14 de noviembre de 2013, en relación con el incumplimiento de lo dispuesto en los numerales 4.1 y 4.2 de las bases de la promoción “Red Carpet”.

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

