

**RESUELVE RECURSO DE RECLAMACIÓN
PRESENTADO POR CASINO DEL LAGO
S.A EN CONTRA DE LA RESOLUCIÓN
EXENTA N°394, DE 31 DE MAYO DE 2023,
DE LA SUPERINTENDENCIA DE CASINOS
DE JUEGO.**

ROL N°3/2023

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°625, de 28 de abril de 2023, de esta Superintendencia, que formula cargos a la sociedad operadora Casino del Lago S.A.; la presentación CDL/050/2023, de la sociedad operadora Casino del Lago S.A., que da respuesta a la formulación de cargos; la Resolución Exenta N°394, de 31 de mayo de 2023, de esta Superintendencia; la presentación CDL/061/2023, de la sociedad operadora Casino del Lago S.A., mediante la que interpone reclamación en contra de la Resolución Exenta N°394, 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°625, de 28 de abril de 2023, esta Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ), formuló cargos e inició un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de **Casino del Lago S.A.**, por cuanto, eventualmente habría incumplido las instrucciones establecidas en el numeral 2.7 de la Circular N°13, de 2010, que imparte instrucciones sobre el conocimiento, tramitación y resolución de los reclamos interpuestos en contra de los casinos de juego autorizados conforme a la Ley N°19.995, en concordancia con el artículo 46 de la Ley N°19.995.

2. Que, por medio de la Resolución Exenta N°394, de 31 de mayo de 2023, se puso término al presente procedimiento administrativo infraccional sancionatorio, determinándose la aplicación fundada a la sociedad **Casino del Lago S.A.** de una multa de 60 UTM por haber incumplido las instrucciones establecidas en el numeral 2.7, de la Circular N°13, de 2010, de esta Superintendencia, relacionado con el conocimiento, tramitación y resolución de los reclamos interpuestos en contra de los casinos de juego autorizados conforme la Ley 19.995, en relación con el artículo 46 de la Ley N°19.995.

3. Que, la referida Resolución Exenta N°394 fue enviada 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 12 de junio de 2023, la sociedad **Casino del Lago 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°394, 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:

a) El reconocimiento de los hechos descritos en los cargos no implica el incumplimiento al numeral 2.7 de la Circular N°13, de 2010 que estima la Superintendencia, argumentando que la formulación de cargos contra esta Sociedad Operadora se basa en, a su saber, un eventual incumplimiento a la Circular por no cumplir con ciertos de los requisitos de respuesta, esto es, que ésta sea fundada y resuelva de manera clara y específica lo señalado en el reclamo interpuesto por parte del Sr. Odgers en primera instancia el día 16 de julio de 2022.

b) La formulación de cargos, tal y como lo menciona el Oficio 625/2023 en su punto tercero en relación con el punto segundo del mismo, va dirigido a la primera respuesta (16/07/2022) y con eso, los antecedentes y hechos que existían hasta el día 26 de julio de 2022 y no respecto a los posteriores a ésta.

c) La respuesta dada en su oportunidad sí fue fundada y resolvió de manera clara y específica lo requerido por el Sr. Odgers, fundamentándose con todos los antecedentes disponibles – ya mencionados- en esa fecha, dejando de lado cualquier arbitrariedad por parte de Casino del Lago S.A., basándose en lo que arrojaba el sistema y no quedando a voluntad del supervisor o el personal de caja la decisión de no hacer entrega del dinero. Asimismo, y por los argumentos señalados en la carta de descargos, también se cumplió con los requisitos de dar respuesta de manera clara y específica a lo reclamado.

d) La reclamante reitera que no se incumplió con lo señalado en el numeral 2.7 de la Circular N°13, de 2010, en lo que respecta a la falta de fundamento en la respuesta, así como que no se haya respondido de manera clara y específica el reclamo ya individualizado, a pesar de existir un reconocimiento de los hechos. Por tanto, Casino del Lago S.A. considera que no se puede desprender el incumplimiento señalado, en virtud del numeral séptimo de la Resolución Reclamada, como sí lo hizo la SCJ.

e) Teniendo en consideración las mismas causales de eximición mencionadas por vuestra parte en el numeral séptimo letra c) de la Resolución Reclamada en lo que respecta a la responsabilidad administrativa, esta Sociedad Operadora, por tanto, apela a la causal de cumplimiento total de la obligación, no configurándose ninguna responsabilidad según el Derecho Administrativo Sancionador.

f) Si bien considera que no debiese haber sanción dado el cumplimiento cabal de la obligación, la pena impuesta en la Resolución Reclamada, tampoco cumple con el principio de proporcionalidad que señala la Superintendencia debe existir, pues como *“Se ha entendido que el principio de proporcionalidad contiene tres sub principios o sub juicios diferentes: el de idoneidad (o adecuación), el de necesidad (indispensabilidad o intervención mínima) y el de proporcionalidad en sentido estricto (o mandato de ponderación)”* (Diccionario Constitucional Chileno, García Pino y Contreras Vásquez, Cuadernos del Tribunal Constitucional, Número 55, año 2014, p.752).

Agrega jurisprudencia del Tribunal Constitucional que en lo pertinente ha señalado que *“La medida debe ser idónea para la consecución del fin pretendido (juicio de idoneidad). El segundo aspecto del principio de proporcionalidad exige la adopción de la medida menos gravosa para los derechos que se encuentran en juego. En otros términos, que la medida restrictiva, sea indispensable para lograr el fin deseado y sea la menos gravosa para el derecho o libertad comprometidos, frente a otras alternativas existentes (juicio de necesidad). Por último, la proporcionalidad en sentido estricto como un mandato de ponderación cuando existen principios en pugna, en cuanto exige que se ponderen los intereses en juego”* (Sentencia del Tribunal Constitucional, Rol N°2922-15, 2015, considerando vigesimosegundo). Teniendo los elementos en consideración, es necesario aplicarlos al caso en particular.

g) Respecto al principio de idoneidad, no se cumpliría dicho sub principio en la resolución reclamada, dado que la decisión adoptada por la Superintendencia no es la idónea para la consecución del fin que persigue la Circular, que es dar respuesta a los reclamos de los clientes de una manera i) precisa, ii) oportuna, iii) fundada, iv) específica y v) clara, con el propósito de respetar sus derechos y no generar perjuicios infundados en ellos.

Como se dijo en la respuesta del 26 de julio de 2022 de esta Sociedad Operadora, sí se cumplió con todo lo anterior. No obstante, y considerando los antecedentes ex post, a fin de cuentas, de todos modos, ese perjuicio ocasionado por un error de sistema fue subsanado, haciéndose entrega de los montos reflejados en ambos tickets de juego en la fecha elegida por el cliente. Por lo tanto, a la fecha, no existen perjuicios y, por tanto, la sanción adoptada no es idónea para el fin, dado que fue subsanado el día 15 de octubre de 2022. Es decir, hace casi 8 meses atrás.

h) Tampoco se cumpliría con el principio de necesidad. Esto, y considerando la respuesta anterior, porque i) no es indispensable, ii) no es la medida menos gravosa a la luz de las sanciones señaladas en el artículo 46 de la Ley de Casinos. Es totalmente dispensable, dado que no existe perjuicio al Sr. Odgers ni lo hubo a la fecha de inicio de este procedimiento. Así, como tampoco es la menos gravosa, dado que estamos hablando de casi la mitad del máximo aplicable (60 UTM de 150 UTM), considerando, además, que existe la sanción de amonestación.

i) El sub principio de proporcionalidad en sentido estricto tampoco se cumpliría en el análisis realizado por la Superintendencia en la Resolución Reclamada, dado que claramente no hubo una correcta ponderación entre el medio (la sanción de 60 UTM) y el fin (dar una correcta respuesta a los clientes), siendo la sanción, excesivamente preponderante al fin utilizado. Es justamente esto, lo que la doctrina busca resguardar con el principio de proporcionalidad: *“el impedir que la ley autorice y que la autoridad tome medidas innecesarias y excesivas e importa que en su aplicación y vigencia se observen criterios de graduación de las sanciones, basados en diversos baremos, incluso derivados de otros principios como la intencionalidad, la reiteración, los perjuicios causados, la reincidencia en la misma sanción, pero en periodos de tiempos acotados”* (Tamara Arancibia Madariaga, Análisis crítico de la jurisprudencia del Tribunal Constitucional en materia de sanciones administrativas, Cuaderno N°58 del TC, 2015, p.41).

j) Intencionalidad claramente quedó demostrado que no hubo, ya que fue el sistema –no el personal- quien arrojó la información; no fue un caso reiterado; como se dijo, los perjuicios fueron subsanados; no se es reincidente y menos en el corto plazo. A pesar de no reunir ninguno de los parámetros anteriores, la multa asciende a 60 UTM.

k) La Superintendencia en dos procesos sancionatorios anteriores, uno contra Casino Rinconada S.A. y otro contra Operaciones El Escorial S.A., ambos por incumplimiento a la normativa sobre autoexclusión, y cuya sanción al igual que en este caso podría ser desde una amonestación o multa a beneficio fiscal de cinco a ciento cincuenta unidades tributarias mensual, aplicó una sanción de 5 UTM, luego que en ambos casos las operadoras se allanaran.

l) No se entiende el criterio de proporcionalidad aplicado para Casino del Lago S.A., en esta oportunidad, por parte de la SCJ, siendo que la Sociedad Operadora entregó una respuesta al cliente, se acepta que no era la correcta en una primera instancia, pero se entregó de Buena Fe, con los antecedentes que obraban en ese momento debido al reciente cambio de operador, pero en ningún caso se trató de perjudicar al cliente, ni menos entregar información falsa

m) Un monto de 60 UTM, superior a incumplimientos anteriores de otras sociedades operadoras y, en este caso particular, no responde a una sostenida falta o decisión de no cumplir con la normativa de la SCJ ni de

respetar los derechos de nuestros clientes. Solo se trató de un caso, en una oportunidad y fue subsanado por Casino del Lago S.A. tan pronto fue revisado, efectivamente dentro del marco del reclamo presentado ante vuestra autoridad, pero ello no justifica, a nuestro juicio, la alta sanción aplicada. En este mismo sentido, una sanción menor e incluso una amonestación cumple “con hacer responsable nuestra responsabilidad” (sic), sobre todo teniendo presente que Casino del Lago S.A. no ha tenido ninguna conducta de asociada a incumplimientos, de hecho, ese es el primer proceso sancionatorio que la SCJ inicia a la Sociedad Operadora.

6. Que, conforme los argumentos esgrimidos la operadora solicita que se absuelva a **Casino del Lago S.A.** de los cargos formulados y con eso, dejar sin efecto la sanción contenida en la Resolución Reclamada, dado que no existen elementos que configuren dicha responsabilidad administrativa; o en subsidio, aplicar la sanción de menor entidad o la multa más baja.

7. Que, por su parte, luego de un análisis de los argumentos de la reclamación evacuada por **Casino del Lago 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 Lago S.A.**, esta Superintendencia 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 sanciones impuestas en la resolución reclamada.

b) Sin perjuicio de lo anterior, se precisa lo siguiente:

b.1. La Circular N°13, de 2010, de esta Superintendencia en rigor no tiene como fin dar respuesta a los reclamos de los clientes de una manera i) precisa, ii) oportuna, iii) fundada, iv) específica y clara, con el propósito de respetar sus derechos y no generar perjuicios infundados en ellos; lo que sí realiza, es entregar las directrices e instrucciones para que las operadoras ajusten su conducta para que, en efecto, entreguen respuestas a los reclamos de los clientes de una manera precisa, oportuna, fundada, específica y clara.

La operadora es la que debe alcanzar ese fin, y la Circular instruye, orienta y señala una forma de lograrlo. Por ello, por ejemplo, en su punto 1.1. señala que las instrucciones que contiene “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” (el subrayado es nuestro).

b.2. Asimismo, la operadora, en una serie de pasajes de su reclamo fundamenta su defensa en que la respuesta dada al cliente se basó en lo que “arrojaba el sistema”, agregando en la misma línea que el “perjuicio ocasionado por un error de sistema fue subsanado” y que no hubo intencionalidad por cuanto “fue el sistema –no el personal- quien arrojó la información”.

A este respecto podemos concluir como posible que el “sistema” haya dado una respuesta “precisa” en base a los datos que manejaba, sin embargo, la respuesta dada al cliente por el personal, a juicio de este Servicio, no fue precisa por cuanto omitió la información disponible en la operadora relativa a la falta del pago de tickets.

Los ajustes en la operación del casino por efecto de la transición desde la concesión municipal hacia la explotación del casino a través de Casino del Lago S.A. tendrían que haber estado debidamente registrados para poder, por ejemplo, dar respuestas precisas a sus clientes, más aún tratándose del pago de premios, como lo fue el caso que ha motivado este sancionatorio. En efecto, en el contexto señalado, la sociedad operadora podría haberse representado la existencia de errores de información, o informáticos, dada precisamente la transición de casino que la propia sociedad operadora señala y reconoce.

8. Con 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 por la sociedad operadora **Casino del Lago S.A.** en contra de la Resolución Exenta N°394, de 31 de mayo de 2023, de esta Superintendencia, manteniéndose la multa de 60 UTM impuesta a **Casino del Lago S.A.** por haber incumplido las instrucciones establecidas en el numeral 2.7, de la Circular N°13, de 2010, de esta Superintendencia, relacionado con el conocimiento, tramitación y resolución de los reclamos interpuestos en contra de los casinos de juego autorizados conforme la Ley 19.995, en relación con el artículo 46 de la Ley N°19.995, atendido los argumentos expuestos en los considerandos precedentes.

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

