

EXP-16902-2020

- ANT.:**
- 1) Fiscalización planificada efectuada entre los días 26 al 29 de agosto de 2019.
  - 2) Oficio Ordinario N°1249, de fecha 12 de septiembre de 2019, mediante el cual se informa el resultado de la fiscalización planificada realizada a la sociedad operadora Ovalle Casino Resort S.A.
  - 3) Presentación de 30 de septiembre de 2019 (OCR/182/2019), de la sociedad Ovalle Casino Resort S.A., donde solicita prórroga.
  - 4) Oficio Ordinario N°1372 de 8 de octubre de 2019, de esta Superintendencia, que otorga prórroga para responder requerimientos contenidos en el referido Oficio Ordinario N°1249.
  - 5) Presentación de 18 de octubre de 2019, (OCR/198/2019), de la sociedad Ovalle Casino Resort S.A. mediante la cual dio respuesta al referido Oficio Ordinario N°1249.
  - 6) Memorándum N° 89, de 9 de diciembre de 2019, de la División de Fiscalización.

**MAT.:** Formula cargos a la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.**, por incumplir instrucciones de esta Superintendencia.

**ROL N° 6/2020**

**DE: SRA. VIVIEN VILLAGRÁN ACUÑA  
SUPERINTENDENTA DE CASINOS DE JUEGO**

**A: SR. FEDERICO RAÚL DIAZ  
GERENTE GENERAL  
OVALLE CASINO RESORT S.A.**

En virtud de la información contenida en los antecedentes indicados en los numerales 1) a 5) del presente oficio, esta Superintendencia ha tomado conocimiento de los hechos que a continuación se exponen, los que eventualmente constituirían una infracción a disposiciones de la Ley N° 19.995 y sus reglamentos, atendido lo cual, por este acto se da inicio a un procedimiento sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.**

En conformidad a lo dispuesto en el artículo 55 de la Ley N° 19.995, los procedimientos administrativos para la aplicación de las sanciones administrativas previstas en esta ley, podrán iniciarse de oficio por la Superintendencia, en cuyo caso, el procedimiento se iniciará con una formulación precisa de los cargos.

En tal sentido, la letra b) de la citada norma prescribe que la formulación de cargos debe contener una descripción de los hechos que se estimen constitutivos de la infracción y la fecha de su verificación, la norma eventualmente infringida y la disposición que establece la infracción, la sanción asignada y el plazo para formular descargos.

En mérito de lo expuesto, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 55 de la Ley N° 19.995, cumpla con formular los siguientes cargos:

**1. Los Hechos.**

1. Mediante fiscalización en terreno efectuada entre los días 26 y 29 de agosto de 2019, se detectaron las siguientes situaciones relacionadas con la actividad "Gestión de Reclamos" en la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.**, las cuales constan en acta de cierre:

- a) Se evidenció que existen expedientes de reclamos que no contienen la respuesta del casino, correspondiendo a los casos identificados con los correlativos N°s 26, 41, 44 y 45.
- b) Se constató la existencia de expedientes de reclamos que no contienen antecedentes que sustenten la fecha de respuesta al reclamo, razón por la cual no se puede examinar el cumplimiento del plazo respectivo, los correlativos de los reclamos corresponden a los N°s 21, 23, 24, 29, 30, 31, 32, 33, 36, 37, 38, 40, 41, 42 y 43.
- c) Se constató a través de la información obtenida del aplicativo SIOC, que existen reclamos donde el casino da respuesta fuera de plazo, lo anterior de acuerdo al siguiente detalle:

| N° correlativo Reclamo | Fecha de ingreso | Fecha de respuesta |
|------------------------|------------------|--------------------|
| 21                     | 28/03/2018       | 16/04/2018         |
| 30                     | 08/06/2018       | 04/07/2018         |
| 31                     | 15/06/2018       | 01/07/2018         |
| 37                     | 14/07/2018       | 31/07/2018         |
| 38                     | 14/07/2018       | 31/07/2018         |
| 40                     | 30/07/2018       | 23/08/2018         |
| 41                     | 16/08/2018       | 31/08/2018         |
| 44                     | 03/12/2018       | 31/12/2018         |

d) Se verificó que la respuesta del reclamo N°51 de fecha 08.06.2019 es generada por el Sr. Armando Sergio Giménez, no obstante, éste no se encuentra incluido en la notificación de coordinadores de reclamos remitida a la SCJ a través de carta OCR/59/2018 de fecha 24.03.2018.

En este contexto es preciso mencionar que el coordinador titular de reclamos informado a la SCJ es el Sr. Javier Varas Ruiz, funcionario que en la actualidad no presta servicios en la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.**

e) Se constató que la fecha de ingreso del reclamo según SIOC no es consistente con la fecha consignada en el formulario de reclamo contenida en el expediente, en los siguientes reclamos:

| N° correlativo | Fecha de ingreso según SIOC | Fecha del reclamo según expediente          |
|----------------|-----------------------------|---|
| 22             | 28/03/2018                  | Según formulario, 24-03-2018                |
| 26             | 15/05/2018                  | Según formulario, 14-05-2018                |
| 32             | 01/07/2018                  | Según timbre, S.O. recepcionó el 2 de julio |
| 33             | 01/07/2018                  | Según timbre, S.O. recepcionó el 2 de julio |
| 36             | 04/07/2018                  | Según timbre, S.O. recepcionó el 2 de julio |

f) Se verificó que el reclamo N°28 de fecha 17.05.2018, se encuentra clasificado en submateria de conflictos con otros jugadores, no obstante, según la información contenida en el expediente corresponde a una situación ocurrida en un torneo de juego, categorización que se encuentra contemplada en el Anexo N°1 de la Circular SCJ N° 50.

- g) Finalmente, se constató que durante las jornadas de fiscalización de los días 28 y 29 de agosto el portal web ([www.ovallecasinoresort.cl/formularios-de-reclamo](http://www.ovallecasinoresort.cl/formularios-de-reclamo)) destinado a la recepción de reclamos no se encontraba operativo, toda vez que al realizar la prueba respectiva el portal arroja el siguiente mensaje: *"Hubo un error intentando enviar tu mensaje. Por favor inténtalo de nuevo más tarde."*
2. Las situaciones referidas en el numeral anterior fueron informadas a la sociedad operadora mediante Oficio Ordinario N°1249, de 12 de septiembre de 2019, de esta Superintendencia.
  3. En respuesta a lo anterior, la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.**, mediante presentación de fecha 30 de septiembre de 2019 (OCR/182/2019), solicitó prórroga para remitir los antecedentes requeridos.
  4. Mediante Oficio Ordinario N° 1372, de 8 de octubre de 2019, esta Superintendencia accedió a la prórroga solicitada, otorgándole 5 días hábiles adicionales a la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.** para emitir el informe requerido.
  5. Mediante presentación de 18 de octubre de 2019 (OCR/198/2019), la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.** emitió el informe solicitado por esta Superintendencia, donde manifestó, en términos generales, lo siguiente:

✓ **Respecto al literal a) transcrito en el numeral 1 del presente oficio:**

- Reclamo N° 26: La respuesta fue enviada por medio de carta certificada con fecha 30 de mayo de 2018.
- Reclamo N° 41: La respuesta es efectuada de manera telefónica.
- Reclamo N° 44: La respuesta es efectuada de manera telefónica.
- Reclamo N° 45: La respuesta es efectuada de manera telefónica.

✓ **Respecto al literal b) transcrito en el numeral 1 del presente oficio:**

Sobre la existencia de expedientes de reclamo que no contienen antecedentes que sustenten la fecha de respuesta de reclamo siendo estos los N°s 21, 23, 24, 29, 30, 31, 32, 33, 36, 37, 38, 40, 41, 42 y 43, la sociedad operadora indica que cada reclamo ha sido respondido constando dicha información de la siguiente forma:

- En el caso del Reclamo N° 41, se realiza una respuesta del reclamo de manera telefónica,
- En el caso del Reclamo N° 42, se realiza una respuesta del reclamo de manera telefónica
- En el caso del Reclamo N° 43, se realiza una respuesta del reclamo de manera telefónica,
- En el caso del Reclamo N° 37, se realiza una respuesta del reclamo de manera telefónica.
- En el caso del Reclamo N° 38, se realiza una respuesta del reclamo de manera telefónica.
- En el caso del reclamo N° 21, se adjunta el documento donde se certifica la entrega del reclamo con fecha 16 de abril del 2018.
- En el caso del reclamo N° 23, se adjunta el documento donde se certifica la entrega del reclamo con fecha 18 de abril del 2018.
- En el caso del reclamo N° 24, se adjunta el documento donde se certifica la entrega del reclamo con fecha 06 de mayo del 2018.
- En el caso del reclamo N° 29, se adjunta el documento donde se certifica la entrega del reclamo con fecha 31 de mayo del 2018.
- En el caso del reclamo N° 31, se adjunta el documento donde se certifica la entrega del reclamo con fecha 29 de junio del 2018.
- En el caso del reclamo N° 32, se adjunta el documento donde se certifica la entrega del reclamo con fecha 11 de julio del 2018.

- En el caso del reclamo N° 33, se adjunta el documento donde se certifica la entrega del reclamo con fecha 12 de julio del 2018.
- En el caso del reclamo N° 36, se adjunta el documento donde se certifica la entrega del reclamo con fecha 18 de julio del 2018.
- En el caso del reclamo N° 40, se adjunta el documento donde se certifica la entrega del reclamo con fecha 23 de agosto del 2018.

✓ **Respecto al literal c) transcrito en el numeral 1 del presente oficio:**

Uno de los ocho reclamos observados se encuentra dentro de plazo de respuesta, existe un retraso menor en los demás, a excepción de los reclamos N°s 30, 40 y 44, respecto de los cuales hubo un error en los tiempos para la respuesta al usuario.

✓ **Respecto al literal d) transcrito en el numeral 1 del presente oficio:**

Dicha situación observada fue corregida e informada a esta Superintendencia por medio de la carta OCR/170/2019, en la cual se designa a los señores Patricio Orrego y Enrique Gómez como encargado de reclamos. Luego en OCR/192/2019, se informa de los nuevos encargados de reclamos y se agrega al Señor Williams Marambio.

✓ **Respecto al literal e) transcrito en el numeral 1 del presente oficio:**

Respecto a la fecha de ingreso de los reclamos según SIOC versus fecha contenida en los expedientes en los reclamos N°s 22, 26, 32, 33 y 36, la sociedad operadora indica lo siguiente:

- Reclamo N° 22, la fecha del reclamo es efectivamente el 24 de marzo de 2018 un día sábado, por lo que es posible que el reclamo pueda ser recepcionado el día lunes 26, existiendo posiblemente un error de tipeo al momento de su ingreso.
- Reclamo N° 26, el ingreso con fecha 15 de mayo en el SIOC es claramente un error de tipeo.
- Reclamo N° 32, en la explicación de la situación se ingresa la fecha que señaló el reclamante en el formulario que dice 1 de julio de 2018, el que debe primar al timbre puesto por esta sociedad, y se respeta al ingresar al SIOC la fecha señalada por el usuario en el formulario, esto es, 1 de julio de 2018.
- Reclamo N° 33, de igual manera que el caso anterior, se dispone la fecha en que ocurrió el acontecimiento que generó el reclamo, usándose aquella fecha para ser ingresado al sistema SIOC. Se adjunta a la presente copia de dicho reclamo
- Reclamo N° 36, el reclamo señala de puño y letra del cliente que su fecha de reclamo es 4 de julio de 2018 que es lo que debe primar sobre el timbre colocado por la persona que lo recibe.

✓ **Respecto al literal f) transcrito en el numeral 1 del presente oficio:**

Revisado dicho reclamo éste señala "Recibo insultos de parte de un jugador en estado de ebriedad y no se hace nada".

A juicio de esta sociedad operadora, estamos ante un mal comportamiento de un jugador respecto de otro por lo que se estimó que dicho hecho se encuentra en la submateria denominada "Conflictos con otros jugadores", definiendo la Circular SCJ N° 51 en sus Anexos que se "Registrará cualquier inconveniente que pueda surgir entre dos o más jugadores del casino respecto al desarrollo y práctica del juego".

La circunstancia que haya ocurrido dentro de un torneo de póker, en modo alguno creemos que modifica la submateria ya que no es reclamo que provenga con ocasión del juego de póker en desarrollo sino de insultos de un jugador a otro en

particular, que es lo que en definitiva busca el reclamo evitar, encontrándose en definitiva correctamente señalada la submateria.

✓ **Respecto al literal g) transcrito en el numeral 1 del presente oficio:**

La sociedad operadora realiza una consulta a la empresa mantenedora de la Página Web, la cual genera una respuesta efectiva sobre lo sucedido. Que en actualizaciones mensuales de la página Web, puede generar una incompatibilidad a través de un "Plugin" que no dejaba enviar los mensajes, también se comprometen a realizar revisiones semanales y luego cada vez que se realice una actualización del mismo.

Además, adjunta una Carta Gantt donde indica actividades relacionadas con la mejora del proceso de gestión de reclamos, señala que todos los cambios ya comenzaron el 7 de octubre de 2019, y en la quincena del mes de octubre se encontrarán disponibles para revisión las actividades: "Cambios en la estructura de reclamos", "Generación de anexos de contratos para Encargado de reclamos y subrogantes" y "Capacitación IJAF submateria Reclamos".

## 2. Análisis de los hechos.

De los hechos descritos y antecedentes consignados, se evidencia que la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.**, a la fecha de la fiscalización realizada, ésta no habría dado cumplimiento a las instrucciones impartidas por esta Superintendencia mediante la Circular N° 51, de 2014, que modifica Circular N°13 de 30 de diciembre de 2010, la 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 19.995 y fija texto refundido de la misma.

En efecto, la sociedad operadora Ovalle Casino Resort S.A. habría incumplido determinadas obligaciones previstas en la referida Circular SCJ N° 51, de conformidad a las situaciones que a continuación se describen:

- a) Al mantener expedientes de reclamos (N°s 26, 41, 44 y 45) que no contienen la respuesta del casino, se incumpliría lo dispuesto en el numeral 2.7 "Respuesta", ya que se requiere de una respuesta escrita que resuelva claramente los requerimientos efectuados y que contenga toda la información que permita su evaluación posterior por el reclamante y por esta Superintendencia.
- b) Al mantener expedientes de reclamos que no contienen antecedentes que sustenten la fecha de respuesta del reclamo (en este caso, reclamos N°s 21, 23, 24, 29, 30, 31, 32, 33, 36, 37, 38, 40, 41, 42 y 43), se incumpliría lo dispuesto en el literal f) del numeral 2.4. "Registro de los reclamos y formación de los expedientes respectivos", ya que el expediente no contiene todos los documentos que lo conforman.
- c) Al dar respuesta fuera de plazo a los reclamos (en este caso, reclamos N°s 21, 30, 37, 38, 40, 41 y 44), se incumpliría lo dispuesto en el numeral 2.6. "Plazo de Respuesta", ya que el plazo máximo para dar respuesta a los reclamos será de 10 días hábiles, contado a partir del día siguiente hábil de su recepción.
- d) Al responder los reclamos mediante trabajadores que no se encuentran notificados a esta Superintendencia (en este caso, el Sr. Armando Sergio Giménez), se incumpliría lo dispuesto en el numeral 2.7 "Respuesta", ya que no se tendría actualizada la nómina de personas habilitadas para actuar en nombre del casino y representación en la recepción, tramitación y respuesta de los reclamos que se le presenten, debiendo contener la firma de trabajador habilitado de la sociedad operadora.

- e) Al registrar fechas de ingreso en el SIOC que difieren de la fecha de ingreso del reclamo según el expediente (en este caso, reclamos N°s 22, 26, 32, 33 y 36), se incumpliría lo dispuesto en el numeral 5) "Información a la Superintendencia", ya que la sociedad operadora debe remitir mensualmente a la Superintendencia la información estadística de los reclamos que tramiten de acuerdo a las especificaciones que se señalan en el Anexo N°3 de la referida Circular N° 51, siendo claro que la fecha de ingreso del reclamo es aquella en que se recepciona.
- f) Al no tener operativa la página web destinada a la recepción de reclamos durante las jornadas de fiscalización de los días 28 y 29 de agosto de 2019, el portal web ([www.ovallecasinoresort.cl/formularios-de-reclamo](http://www.ovallecasinoresort.cl/formularios-de-reclamo)), se incumpliría lo dispuesto en el numeral 2.1 "Presentación y Recepción del Reclamo", ya que la sociedad operadora debe contar con, al menos, una página web para recibir reclamos.

### 3. Formulación de cargos.

- 3.1 En consecuencia y conforme a los hechos expuestos y, sin perjuicio del análisis que efectuará esta Superintendencia, una vez que la sociedad operadora presente formalmente sus descargos, a la fecha existen antecedentes suficientes que permitirían sostener que la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.** habría incumplido la referida Circular SCJ N° 51, de 2014, al mantener expedientes de reclamos (N°s 26, 41, 44 y 45) que no contienen la respuesta del casino y los antecedentes que sustenten la fecha de respuesta a reclamos (N°s 21, 23, 24, 29, 30, 31, 32, 33, 36, 37, 38, 40, 41, 42 y 43); dar respuesta fuera de plazo a los reclamos (N°s 21, 30, 37, 38, 40, 41 y 44); responder reclamos mediante trabajadores que no se encuentran notificados a esta Superintendencia (en este caso, el Sr. Armando Sergio Giménez); registra fechas de ingreso en el SIOC que difieren de la fecha de ingreso del reclamo según el expediente (reclamos N°s 22, 26, 32, 33 y 36); y no mantener operativa la página web destinada a la recepción de reclamos durante las jornadas de fiscalización de los días 28 y 29 de agosto de 2019.
- 3.3 En particular se habrían infringido las siguientes disposiciones, de obligatorio cumplimiento por parte de la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.:**

**Circular N°51, de 4 de marzo de 2014, que modifica 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 fija texto refundido de la misma.**

- ✓ Párrafo 1°, numeral 2.7, "Respuesta":

*"Será obligación de los casinos de juego tramitar y contestar los reclamos que reciba, de manera fundada, precisa y oportuna y, especialmente, elaborar una respuesta escrita que resuelva claramente los requerimientos efectuados y que contenga toda la información que permita su evaluación posterior por el reclamante y por esta Superintendencia".*

- ✓ Numeral 2.4 "Registro de los reclamos y formación de los expedientes respectivos", literal f), párrafo 3°:

*"El expediente deberá contener, en la medida que en cada caso proceda:*

- i. Formulario de reclamo o presentación del reclamante y todos los documentos que se acompañen a ésta.*
- ii. Los antecedentes recopilados, entre los que se deberán incluir las grabaciones del Sistema de CCTV del incidente reclamado, cuando se cuente con ellas.*
- iii. Las comunicaciones efectuadas al reclamante.*
- iv. La copia de la respuesta y el comprobante que acredite su envío".*

- ✓ Numeral 2.6 "Plazo de respuesta":

*“El plazo máximo para dar respuesta a los reclamos será de 10 días hábiles, contado a partir del día siguiente hábil de su recepción”.*

- ✓ Numeral 2.7 “Respuesta”, párrafos tercero y cuarto:

*“Los casinos de juego deberán conformar una nómina de personas habilitadas para actuar en su nombre y representación en la recepción, tramitación y respuesta de los reclamos que se les presenten. Dicha nómina se deberá registrar ante la Superintendencia y cualquier cambio que se pretenda introducir deberá ser informado por escrito a esta Superintendencia con, a lo menos, 5 días de anticipación a su vigencia...”*

*El casino de juego deberá dar una respuesta por escrito al reclamo presentado por el reclamante, abarcando todas las cuestiones planteadas en él. La respuesta que entregue el casino de juego, deberá contener, a lo menos, lo siguiente:*

*... e) Firma del habilitado de la sociedad operadora.*

- ✓ Numeral 5 “Información a la Superintendencia”:

*“El casino de juego deberá remitir mensualmente a la Superintendencia la información estadística de los reclamos que tramiten de acuerdo a las especificaciones que se señalan en el Anexo N°3 de las presentes instrucciones, a más tardar el día 15 a más tardar el día 15 del mes siguiente al período que se informa.”*

- ✓ Numeral 2.1 “Presentación y Recepción del Reclamo”:

*“Las sociedades operadoras deberán contar con, al menos, los siguientes medios de recepción de reclamos: presencial, correo postal, correo electrónico y Web. En todos estos casos, formulado el reclamo, se deberá entregar una constancia de su interposición al reclamante.”*

#### **4. Disposición que establece la sanción asignada.**

Artículo 46 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.*

Conforme a lo expuesto, los hechos descritos precedentemente podrían ser constitutivos de la conducta sancionada en el artículo señalado en el párrafo anterior.

En consecuencia, y considerando los cargos formulados precedentemente, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 55 letra e) de la Ley N° 19.995, la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.** dispondrá de un plazo de 10 días hábiles contados desde su notificación, para formular los descargos que estime pertinentes, como asimismo para ofrecer o solicitar las diligencias probatorias que estime, indicando en su presentación el número y fecha del presente oficio, como asimismo el rol del presente procedimiento administrativo sancionatorio.

Téngase presente que los plazos de días previstos en la Ley N° 19.995, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos, por aplicación supletoria de lo previsto en el artículo 25 de la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de Los Órganos de la Administración del Estado.

Notifíquese por carta certificada.

**Distribución:**

- Gerente General Ovalle Casino Resort S.A.
- Divisiones SCJ
- Oficina de Partes/Archivo