

**PONE TÉRMINO AL PROCEDIMIENTO
ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO E
IMPONE SANCIÓN QUE INDICA**

ROL N° 006/2020

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; el Decreto Supremo N° 32, de 2017, del Ministerio de Hacienda, que nombra a la Superintendente de Casinos de Juego, en el Decreto N° 248, de 2020, del Ministerio de Hacienda, que renueva nombramiento de alto directivo público a la Superintendente de Casinos de Juego; el Oficio Ordinario N° 345, de fecha 4 de enero de 2020, de esta Superintendencia, que formula cargos a la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.**; las presentaciones OCR/040/2020, OCR/051/2020, OCR/063/2020, OCR/074/2020 y OCR/123/2020 de fechas 12 de marzo, 1° y 28 de abril, 26 de mayo y 23 de octubre de 2020, respectivamente, todas de la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.**; las Resoluciones Exentas N°s 249, 316 y 603, de 13 de abril, 15 de mayo y 8 de octubre de 2020, respectivamente, todas de esta Superintendencia, 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° 345, de fecha 4 de marzo de 2020, de esta Superintendencia, se formuló cargos e inició un proceso administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.** por cuanto habría incumplido la 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); por dar respuesta fuera de plazo a los reclamos (N°s 21, 30, 37, 38, 40, 41 y 44); por responder reclamos mediante empleados que no se encuentran notificados a esta Superintendencia (en este caso, el Sr. Armando Sergio Giménez); por registrar 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 por 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.

Segundo) Que, con fecha 9 de marzo de 2020, se notificó por carta certificada el oficio de formulación de cargos individualizado en el considerando precedente de la presente resolución a la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.** en la dirección registrada en esta Superintendencia.

Tercero) Que, mediante su presentación OCR/040/2020, de fecha 12 de marzo de 2020, la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.** señaló que siendo notificados del referido Oficio Ordinario N° 345, "*éste hace referencia al Memorandum N° 89 de fecha 8 de diciembre de 2019 de la División de Fiscalización respecto del cual esta parte no tiene conocimiento de su contenido y así como tampoco hace mención alguna en el cuerpo del Ordinario 345-2020, el desarrollo de los hechos, antecedentes de los hechos y formulación de cargos, lo que vulnera nuestro derecho a defensa, lo que significa que no tenemos conocimiento de toda la documentación que obra en poder de esta Superintendencia*".

Agrega más adelante en su presentación que, por lo anterior solicitó que: a) Se les haga llegar “al domicilio de calle Santa Lucía 330 piso 2, comuna y ciudad de Santiago, el Memorándum N° 89 de fecha 8 de diciembre de 2019 de la División de Fiscalización”; b) “Ordenarse que el cómputo del plazo para efectuar los descargos en este proceso 6/2020 rija a contar de la fecha en que dicho documento sea recibido por esta sociedad operadora”.

Cuarto) Que, posteriormente y mediante su presentación OCR/051/2020, de 1° de abril de 2020, la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.** alegó entorpecimiento, ya que “lamentablemente, esta Superintendencia ha omitido enviar, junto a la formulación de cargos, el memorándum elaborado por la División Jurídica, el que, pese a solicitarlo formalmente por carta OCR/040/2020 con fecha 12 de marzo, y requerido personalmente en las oficinas de esta Superintendencia el día 17 de marzo, y reiterarlo el día 30 de marzo por el portal habilitado para el efecto (...) sin que a la fecha de esta presentación, se nos haya enviado copia de dicho documento, del cual no se tiene ningún conocimiento respecto de su contenido”.

Agregó que dicha situación dejaba a la sociedad operadora en “franca indefensión”, señalando que se estaría contraviniendo lo establecido en el artículo 10 de la ley N° 19.880, porque “no permite una adecuada defensa porque ciertamente resulta importante conocer el contenido de la información que la división de Fiscalización entregó, toda vez que a raíz de la visita de los fiscalizadores entre los días 26 al 29 de agosto de 2019, existió mucha comunicación entre los fiscalizadores y esta sociedad operadora ante la forma en que se estaba realizando la fiscalización...”. Por lo anterior, solicitó el “otorgamiento del plazo de 10 días hábiles contados desde el envío del documento solicitado”.

Quinto) Que, mediante Resolución Exenta N° 249 de 13 de abril de 2020, de esta Superintendencia, se otorgó copia del documento solicitado por **Ovalle Casino Resort S.A.** y se le otorgó un nuevo plazo de 7 días hábiles para que evacuara sus descargos, señalando expresamente que “esta Superintendencia, no advierte que su falta de entrega le cause un perjuicio y, por lo tanto, cause su indefensión”.

Sexto) Que, mediante su presentación OCR/063/2020, de fecha 28 de abril de 2020, estando dentro de plazo, la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.** presentó sus descargos solicitando que “se nos aplique, es este caso en particular, como sanción una amonestación y en el improbable caso que no se estime de dicha forma, se nos aplique mínimo de multa que SS, en atención a las dificultades económicas que estamos experimentando a raíz del cierre de los casinos por orden de esta Superintendencia como consecuencia del Coronavirus que afecta a nuestro país, lo que ha generado severas consecuencias económicas a esta sociedad operadora”.

Séptimo) Que, en términos generales, esa sociedad operadora señaló en sus descargos, lo siguiente:

- a) Respecto de los expedientes 26, 41, 44 y 45, alega que “todos tuvieron respuestas, aunque en algunos casos no se haya cumplido con la exigencia de que sea por escrito”.

Agrega, que el reclamo N° 26 “fue respondido por carta certificada de fecha 30 de mayo de 2018 (...) por lo cual no procede el cargo que se efectúa a su respecto”.

Señala que respecto de los reclamos N°s 41, 44 y 45, las respuestas fueron telefónicas.

- b) Respecto de los expedientes (N°s 21, 23, 24, 29, 30, 31, 32, 33, 36, 37, 38, 40, 41, 42 y 43) en tanto no contendrían los antecedentes que sustenten la fecha de respuesta, señala que respecto de los expedientes N°s 37 y 38, ya fueron sancionados. (el subrayado es nuestro)

Agrega que no es efectivo que los expedientes N°s 21, 23, 24, 29, 31, 32, 33, 36 y 40 no tengan antecedentes que sustenten la fecha del reclamo y señala las fechas del reclamo para cada uno de ellos. (el subrayado es nuestro)

En cuanto al expediente N° 30, la respuesta se realizó telefónicamente.

- c) En cuanto a los reclamos cuyas respuestas estarían fuera de plazo (N°s 21, 30, 37, 38, 40, 41 y 44) la sociedad operadora insiste en que ya se le formularon cargos por los reclamos N°s 37 y 38 en el proceso sancionatorio Rol N° 12-2019.

En cuanto a los reclamos 41 y 44, no resulta procedentes *“que se aplique dos infracciones toda vez que si no le consta que exista respuesta de reclamo por escrito, resulta evidente que no le constara la fecha por lo que este reclamo 41 y 44, no siendo procedente un nuevo cargo sobre un mismo hecho”*.

Asimismo, respecto de los reclamos 21 y 30, si no consta en el expediente las fechas de la respuesta al reclamo, no podría arribarse a la conclusión que están fuera de plazo.

- d) En cuanto a dar respuesta a reclamos por trabajadores que no se encuentran en la nómina informada a esta Superintendencia, señala que esta última no especifica que casos son en particular, siendo el único caso el N° 51, agregando que *“en todo caso, quien firmó es un funcionario de alta responsabilidad en esta sociedad operadora ya que se trata del Director de juegos, y no cualquier funcionario administrativo”*.
- e) Respecto a las 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), señaló que *“Los registros en SIOC se efectuaron en la fecha de los reclamos conforme se entregaban, conteniendo éstos a veces dos fechas diferentes, situación que se ha corregido”*.
- f) En cuanto a 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, la sociedad operadora señaló que *“Efectivamente esos días no se encontraba operativa la página web, lo que se debió a que en las actualizaciones mensuales de la página Web, puede generar una incompatibilidad a través de un “Plugin” que no dejaba enviar los mensajes, por lo que a la empresa que presta dicho servicio se le exigió revisiones semanales, sumado a la revisión permanente por el personal a cargo en esta sociedad operadora”*.

Octavo) Que, mediante Resolución Exenta N° 316, de 15 de mayo de 2020, esta Superintendencia tuvo por presentados los descargos de la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.** y abrió término probatorio en los términos establecidos en el literal f) del inciso 1 del artículo 55 de la Ley N° 19.995,

Noveno) Que, mediante presentación de fecha 26 de mayo de 2020, la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.** interpuso recurso de reposición en contra de la referida Resolución Exenta N° 316, particularmente en contra de los hechos fijados en los literales a), d), g) de su resuelto 2°, señalando en términos generales, lo siguiente:

- a) Respecto del hecho fijado en el literal a), la sociedad operadora señala que no existe un hecho controvertido ya que la respuesta *“fue telefónica, pero se hizo un seguimiento a la conformidad por medio del envío de email al correo del cliente, sin que el cliente respondiera nuestro correo”*.
- b) Respecto del hecho fijado en el literal d), la sociedad operadora señala que en parte alguna de los descargos ha indicado *“que respecto de los reclamos 41 y 44”* ya se los hubiese sancionado, *“sino que por un mismo hecho se formularon dos cargos por una misma falta en el presente proceso”*.
- c) Respecto del hecho fijado en el literal g), la sociedad operadora señala que *“existe un único reclamo firmado por el señor Armando Sergio Giménez es el N° 51 y es*

en la época que el señor Javier Varas deja de prestar servicios en esta sociedad operadora”.

Finalmente, concluye que los puntos de prueba “a), d), g) *deben ser modificados y redactados conforme a los cargos y descargos que obran en el proceso”*

Décimo) Que, mediante Resolución Exenta N° 603, de 8 de octubre de 2020, esta Superintendencia acogió el recurso de reposición individualizado precedentemente, quedando los hechos fijados en el resuelvo 2° de la referida Resolución Exenta N° 316, como sigue a continuación:

- a) Eliminado.
- b) Efectividad que la sociedad operadora Ovalle Casino Resort S.A. respondió el reclamo N° 26 por carta certificada de fecha 30 de mayo de 2018.
- c) Efectividad que esta Superintendencia ya sancionó a Ovalle Casino Resort S.A. por los expedientes N° 37 y 38, en el proceso Rol N° 12-2019 por no constar la fecha de respuesta de los reclamos.
- d) Eliminado.
- e) Efectividad que los reclamos N°s 21, 23, 24, 29, 31, 32, 33, 36, 40 contienen antecedentes que sustentan la fecha de respuesta del reclamo y de qué manera solo la fecha del reclamo puede sustentar la fecha de respuesta del mismo.
- f) Efectividad que los reclamos N°s 21, 30, 37, 38, 40, 41 y 44 fueron respondidos dentro de plazo.
- g) Eliminado.
- h) Efectividad que las fechas de los reclamos N°s 22, 26, 32, 33 y 36 ingresados a SIOC se condice con la información contenida en el expediente del reclamo correspondiente.

Décimo primero) Que, mediante presentación OCR/123/2020 de 23 de octubre de 2020, la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.** acompañó los siguientes documentos:

- a) Copia de carta de fecha 30 de mayo de 2018 enviada al cliente Nelson Alfaro Rivera correspondiente al reclamo N° 26, con comprobante de su envío por carta certificada a través de la empresa de Correos de Chile con fecha 30 de mayo de 2018.
- b) Oficio Ordinario N° 1153 de fecha 29 de agosto de 2019, por el cual se formulan cargos por incumplimiento en las formalidades exigidas respecto de los reclamos N° 37 y N° 38, proceso Rol 12-2019.
- c) Resolución Exenta N° 782, de fecha 2 de diciembre de 2019, por el cual se sanciona a Ovalle Casino Resort por no cumplir con lo ordenado en Circular N° 51 respecto de los reclamos N° 37 y N° 38, proceso Rol 12-2019.
- d) Resolución Exenta N° 31 de fecha 17 de enero de 2020, por el cual se desestima recurso de reclamación, proceso Rol 12-2019.
- e) Carta OCR/043/2020 de fecha 13 de marzo de 2020 que acredita el pago de la multa impuesta en proceso Rol 12-2019
- f) Copia de reclamos y sus respuestas N°s 21, 23, 24, 29, 31, 32, 33, 36 y 40 Reclamos.

g) Respuesta a reclamos N°s 21, 30, 37, 38, 40, 41 y 44.

h) Informe detallado de reclamo de casino por juegos informados a la Superintendencia de Casinos de Juegos respecto de los reclamos N°s. 22, 26, 32, 33 y 36.

Décimo segundo) Que, luego de un análisis de los descargos evacuados por la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.**, esta Superintendencia procederá a hacerse cargo de ellos, precisando la normativa aplicable a los hechos que ameritaron el inicio del presente procedimiento administrativo sancionatorio:

a) En cuanto al alegato transcrito en el literal a) del considerando séptimo, la sociedad operadora ha señalado que los expedientes 26, 41, 44 y 45 tuvieron respuestas, pero que no fueron por escrito. Al respecto, cabe señalar que dicho alegato no permite eximir de responsabilidad administrativa a la sociedad operadora, ya que precisamente el numeral 2.7 de la Circular SCJ N° 51 establece que será obligación de los casinos de juego elaborar una respuesta escrita que resuelva claramente los requerimientos efectuados.

Por otro lado, de acuerdo con los antecedentes acompañados por la sociedad operadora consta que el reclamo N° 26 si fue respondido. Sin embargo, del análisis de la respuesta se desprende que no cumple con lo dispuesto en el referido numeral 2.7, toda vez que no resuelve claramente los requerimientos efectuados y no contiene toda la información que permita su evaluación posterior de esta Superintendencia, ya que solo indica que *“los problemas que nos señala ya fueron tomados en consideración (...) tomando las medidas pertinentes, esperando que los inconvenientes sean subsanados”*.

Asimismo, respecto al reclamo N° 41, la sociedad operadora adjuntó copia de un correo de fecha 13 de septiembre de 2019, donde se tomó contacto con el Sr. Jovani Tapia *“para conocer el estado y respuesta sobre el reclamo que interpuso sobre Ovalle Casino Resort S.A.”*, lo cual no constituye una respuesta escrita que resuelva claramente los requerimientos efectuados por el cliente. Ahora bien, cabe señalar que la fiscalización en terreno que dio lugar al hallazgo correspondiente se efectuó con fecha 26 y 29 de agosto de 2019, de modo que la respuesta se efectuó con fecha posterior a ser comunicado por esta Superintendencia.

Por su parte, respecto al reclamo N° 44, la sociedad operadora adjuntó copia de un correo de fecha 13 de septiembre de 2019, donde se toma contacto con el Sr. Alvaro Seguel *“para conocer el estado y respuesta sobre el reclamo que interpuso sobre Ovalle Casino Resort S.A.”*, lo cual no constituye una respuesta escrita que resuelva claramente los requerimientos efectuados por el cliente y se ha efectuado con fecha posterior a la fiscalización realizada por esta Superintendencia.

De igual modo, respecto de las respuestas telefónicas tampoco responden al estándar establecido a en el referido numeral, de modo que no permiten eximir de responsabilidad administrativa a la sociedad operadora.

Finalmente, cabe señalar que el reproche efectuado a la sociedad operadora no dice relación con la existencia o no de la respuesta, sino que dice relación con la conformación del expediente. Con todo, la existencia de respuesta permite atenuar la responsabilidad, sin perjuicio que da cuenta de la poca diligencia que posee la sociedad operadora para la creación de expedientes de reclamos.

b) En cuanto al alegato transcrito en el literal b) del considerando séptimo, referidos a los reclamos N° 37 y 38, donde esta Superintendencia ya habría sancionado a la sociedad operadora, cabe señalar que habiendo sido revisado el expediente sancionatorio correspondiente, se pudo constatar que mediante Oficio Ordinario N° 1153 de 30 de agosto de 2019, se formuló cargos a la sociedad operadora Ovalle Casino Resort S.A. por *“no haber enviado los antecedentes solicitados en dicho oficio*

A su vez, en el considerando 7° de la Resolución Exenta N° 782, de 2 de diciembre de 2019, señaló que *“resulta posible concluir que la respuesta entregada al reclamante no posee fecha de envío de ésta ni algún otro dato que permita determinar si se efectuó por correo electrónico o carta certificada, puesto que no constan los datos del envío (correo emisor, correo receptor y fecha) y no se adjunta copia de comprobante de oficina de correos para determinar que se trata de una carta certificad”*.

En consecuencia, queda en evidencia que se trata de circunstancias tomadas en consideración en el procedimiento administrativo sancionatorio Rol N° 12/2019, de modo que los reclamos N° 37 y 38 no serán considerados en estos autos infraccionales.

Por otro lado, cabe señalar que respecto de los expedientes N°s 21, 23, 24, 29, 31, 32, 33, 36 y 40, la sociedad operadora señala que tienen las fechas del reclamo para cada uno de ellos.

En efecto, respecto de los siguientes reclamos, la sociedad operadora ha acreditado lo siguiente:

1. Reclamo N° 21, la sociedad operadora adjunta una respuesta que fue enviada con fecha 2 de septiembre de 2019 al cliente. Ahora bien, cabe señalar que la fiscalización en terreno que dio lugar al hallazgo correspondiente se efectuó con fecha 26 y 29 de agosto de 2019, de modo que la respuesta se efectuó con fecha posterior a ser comunicado por esta Superintendencia.

Dicha situación no permite eximir de responsabilidad administrativa a la sociedad operadora a este respecto, pero si permite atenuar la gravedad de la misma, ya que se entiende que lo mínimo que podría realizar aquella es corregir las situaciones que representen una infracción a las instrucciones de esta Superintendencia.

2. Reclamo N° 23, la sociedad operadora adjuntó una respuesta que fue enviada con fecha 18 de abril de 2018, al cliente Alejandro Rivera.
3. Reclamo N° 24, la sociedad operadora adjuntó una respuesta que fue enviada con fecha 6 de mayo de 2018, al cliente Mauricio Cordero.
4. Reclamo N° 26, la sociedad operadora adjuntó un documento de fecha 30 de mayo de 2018, firmado por el cliente Nelson Alfaro, el cual da cuenta de haber entregado una respuesta.
5. Reclamo N° 29, la sociedad operadora adjuntó una respuesta que fue enviada con fecha 31 de mayo de 2018, a la cliente María Izquierdo.
6. Reclamo N° 30, la respuesta telefónica no puede ser considerado como un antecedente que permita acreditar que el reclamo tuvo respuesta, porque expresamente el numeral 2.7 de la referida Circular N° 51 señala que la respuesta es por escrito.

Al respecto, la sociedad operadora adjuntó copia de un correo de fecha 13 de septiembre de 2019, donde se toma contacto con el Sr. Daniel Armanet *“para conocer el estado y respuesta sobre el reclamo que interpuso sobre Ovalle Casino Resort S.A.”*, lo cual no constituye una respuesta escrita que resuelva claramente los requerimientos efectuados por el cliente. Además, tal como se mencionó previamente el envío se produjo con fecha posterior a la fiscalización efectuada por esta Superintendencia.

7. Reclamo N° 31, la sociedad operadora adjuntó una respuesta que fue enviada con fecha 29 de junio de 2018, a la cliente Yenny Castillo.
8. Reclamo N° 32, la sociedad operadora adjuntó una respuesta que fue enviada con fecha 11 de julio de 2018, a la cliente Luisa Cortés.
9. Reclamo N° 33, la sociedad operadora adjuntó una respuesta que fue enviada con fecha 12 de julio de 2018, al cliente José Pizarro.
10. Reclamo N° 36, la sociedad operadora adjuntó una respuesta que fue enviada con fecha 18 de julio de 2018, a la cliente Danissa Belsham.
11. Reclamo N° 40, la sociedad operadora adjuntó una respuesta que fue enviada con fecha 23 de agosto de 2018, a la cliente Josefina Villalobos.
12. Reclamo N° 41, la sociedad operadora acompaña un correo electrónico de fecha 13 de septiembre dirigido al cliente Jovani Tapia, señalando que “en un proceso de verificación sobre la satisfacción de nuestros clientes, tomamos contacto con usted para conocer el estado y respuesta sobre el reclamo que interpuso sobre Ovalle Casino Resort S.A.”, lo cual no constituye una respuesta escrita que resuelva claramente los requerimientos efectuados por el cliente. Además, tal como se mencionó previamente el envío se produjo con fecha posterior a la fiscalización efectuada por esta Superintendencia.

Con todo, cabe señalar que el reproche que se efectúa a la sociedad operadora se encuentra referido a la forma en que se conforman los expedientes de reclamos, de modo que la existencia de las respuestas no exime necesariamente de responsabilidad administrativa a la sociedad operadora, pero permite atenuarla, sin perjuicio que deja en evidencia la falta de diligencia para la creación de los expedientes.

- c) En cuanto al alegato transcrito en el literal c) del considerando séptimo, referidos a reclamos cuyas respuestas estarían fuera de plazo (N°s 21, 30, 37, 38, 40, 41 y 44) cabe señalar que esta Superintendencia no considerará los reclamos N° 37 y 38, por tratarse de circunstancias tomadas en consideración en un procedimiento administrativo sancionatorio anterior, correspondiente al Rol N° 12/2019.

Por otro lado, respecto de los reclamos 21, 30, 41 y 44, cabe señalar que se trata de circunstancias distintas, toda vez que por un lado se reprocha que el expediente no contenga la respuesta y, por el otro, a partir de la información que la sociedad ingresa en el SIOC se puede desprender que se ha dado una respuesta fuera de plazo. En estas circunstancias no se infringiría el principio *non bis in ídem*, ya que la información proviene de fuentes distintas y se trata de circunstancias distintas.

- d) Respecto al alegato transcrito en el literal d), del considerando séptimo, cabe señalar que el hecho que el empleado que dio respuesta al reclamo N° 51 sea el director de juegos, no permite a la sociedad operadora eximir de responsabilidad administrativa, ya que el numeral 2.7 de la referida Circular SCJ N° 51, señala que los casinos de juego deben conformar una nómina de personas habilitadas para actuar en su nombre para la tramitación de los reclamos que se le presenten y la persona firmante no era parte de dicha nómina.

Con todo, cabe señalar que el literal d) del numeral 1, del Oficio Ordinario N° 345 de 4 de marzo de 2020, señala expresamente que se trata del reclamo N° 51. En este sentido, la formulación de cargos debe ser entendida como un todo, de modo que se desechará el alegato que señala que el cargo no es específico a este respecto.

- e) En cuanto al alegato transcrito en el literal e), del considerando séptimo, la sociedad operadora reconoce errores en las fechas de ingreso de reclamos informadas en el SIOC, pero dicho reconocimiento no es suficiente para eximirla de responsabilidad administrativa respecto de este cargo.

También cabe señalar que los documentos acompañados relacionados con reclamos informados en SIOC N° 22, 26, 32, 33 y 36, no permiten justificar el error en el ingreso de información al SIOC, de modo que tampoco serán considerados.

- f) En cuanto al alegato transcrito en el literal f), del considerando séptimo, la sociedad operadora reconoce que la página no se encontraba operativa debido a actualizaciones mensuales, pero dicha explicación a juicio de esta Superintendencia no resulta suficiente para eximirla de responsabilidad administrativa respecto de este cargo.

Décimo Tercero) Que, en consecuencia, previo a poner término al presente procedimiento administrativo sancionatorio y para la adecuada resolución del mismo, resulta pertinente reiterar las normas citadas en la formulación de cargos, esto es, el artículo 46 de la Ley N° 19.995, que establece las bases generales para la autorización, funcionamiento y fiscalización de casinos de juego, como asimismo lo dispuesto en el Numeral 2.1 “Presentación y Recepción del Reclamo”; el numeral 2.4 “Registro de los reclamos y formación de los expedientes respectivos”, literal f), párrafo 3°; el Numeral 2.6 “Plazo de respuesta”; en el párrafo 1°, del numeral 2.7 “Respuesta”; el Numeral 2.7 “Respuesta”, párrafos tercero y cuarto; el Numeral 5 “Información a la Superintendencia”, de la Circular N°51, de 4 de marzo de 2014, que modifica Circular N° 13, de 30 de diciembre de 2010, las que imparten 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.

Décimo Cuarto) Que, considerando los cargos formulados por esta Superintendencia, teniendo presente también las alegaciones y afirmaciones realizadas por la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.** en su presentación de fecha 18 de abril de 2020 y analizando de igual modo la prueba incorporada al presente procedimiento administrativo sancionatorio, de acuerdo con el estándar de apreciación en conciencia de conformidad al artículo 55 letra g) de la ley N° 19.995, se concluye que se encuentran completamente acreditados los hechos por los cuales esta Superintendencia formuló cargos a la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.**, salvo en lo que respecta a los reclamos N° 37 y 38, que no serán considerados.

Décimo Quinto) Que, en la determinación del monto de la multa, esta Superintendencia, de manera excepcional, considerará la contingencia de público conocimiento en materia de salud pública debido al brote denominado coronavirus Covid-19, que entre otros efectos ha supuesto primero por instrucción de la SCJ y luego de la autoridad sanitaria, la interrupción indefinida del funcionamiento de los casinos de juego, impidiendo por consiguiente la generación de ingresos para las respectivas sociedades operadoras, se aplicará una sanción de menor entidad en relación a los hechos infraccionales constatados, sin que de lo cual pueda ni deba inferirse una menor gravedad o reproche a la infracción administrativa respectiva, sino más bien la adopción de una medida extraordinaria, con la finalidad de atenuar los negativos efectos financieros que ha provocado la situación antes descrita.

Décimo Sexto) Que, en efecto, la cantidad de situaciones reprochadas da cuenta de un descuido por parte de la sociedad operadora en relación con la tramitación de los reclamos de los clientes, de modo que se considera grave la situación, no obstante que debido a la emergencia sanitaria descrita anteriormente se aplicará una multa que no se condice con dicha gravedad.

Décimo Séptimo) Que, en definitiva, los hechos que fueron objeto de la formulación de cargos contenida en el Oficio Ordinario N° 345, de fecha 4 de marzo de 2020, de esta Superintendencia, constituyen infracciones sancionados de acuerdo con lo previsto en el artículo 46 de la ley N° 19.995, por las consideraciones de hecho y de derecho indicadas en los considerandos precedentes de esta resolución exenta.

Décimo Octavo) Que, en mérito de lo expuesto en los considerandos precedentes, atendido lo prescrito en el ya citado artículo 46 de la Ley 19.995 y en virtud de las facultades que me confiere la ley,

RESUELVO:

1. **DECLÁRASE** que la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.**, conforme a la parte considerativa de la presente resolución exenta, ha incumplido las instrucciones contenidas en el Numeral 2.1 "Presentación y Recepción del Reclamo"; el numeral 2.4 "Registro de los reclamos y formación de los expedientes respectivos", literal f), párrafo 3°; el Numeral 2.6 "Plazo de respuesta"; en el párrafo 1°, del numeral 2.7 "Respuesta"; en el Numeral 2.7 "Respuesta", párrafos tercero y cuarto, Numeral 5 "Información a la Superintendencia", de la Circular N°51, de 4 de marzo de 2014, de esta Superintendencia.

2. **IMPÓNGASE** a la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.** la sanción de **MULTA DE 60 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N° 19.995, por:

- a) 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, 40, 41, 42 y 43);
- b) Dar respuesta fuera de plazo a los reclamos (N°s 21, 30, 40, 41 y 44);
- c) Dar respuesta al reclamo N° 51 mediante un empleado que no se encontraba notificado a esta Superintendencia (en este caso, el Sr. Armando Sergio Giménez);
- d) Registrar 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);
- e) 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. **TÉNGASE PRESENTE** que el pago de la multa impuesta deberá efectuarse ante la Tesorería General de la República en el plazo de 10 días hábiles contados desde la notificación de la presente resolución y acreditarse dentro de quinto día ante esta Superintendencia.

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.

5. **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, NOTIFÍQUESE Y AGRÉGUESE

AL EXPEDIENTE.

Distribución

- Sr. Presidente del Directorio de la Sociedad Operadora Ovalle Casino Resort S.A.
- Sr. Gerente General Sociedad Operadora Ovalle Casino Resort S.A.
- Sr. Director del Servicio Nacional del Consumidor.
- División Jurídica SCJ
- Oficina de Partes SCJ