

ORD.: N° _____ /

ANT.: 1) Reclamo N° 0000088 (presentado en formulario de sugerencias y/o felicitaciones en las dependencias del casino de juego), de fecha 9 de septiembre de 2018, del Sr. Henry Medina Zapata.

2) Reclamo N° 5031, del Sr. Henry Medina Zapata, de fecha 11 de octubre de 2018, presentado ante esta Superintendencia.

3) Oficios Ordinarios N°s 1300, 1365, 1612 y 775, de 22 de octubre, de 7 de noviembre y 21 de diciembre de 2018 y 19 de junio de 2019, respectivamente, todos de esta Superintendencia.

4) Carta de fecha 26 de octubre de 2018, de la sociedad operadora Latin Gaming Osorno S.A. dirigida a don Henry Medina Zapata.

5) Presentaciones (LGO/199/2018), (LGO/215/2018), (LGO/002/2019) y (LGO/100/2019), de fechas 29 de octubre y 16 de noviembre de 2018, 7 de enero y 28 de junio de 2019, respectivamente, todos de la sociedad operadora Latin Gaming Osorno S.A.

MAT.: Formula cargos a la sociedad operadora Latin Gaming Osorno S.A., por incumplir instrucciones de esta Superintendencia.

ROL N° 5/2020

SANTIAGO,

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

**A: SR. MANUEL ALEJANDRO FUICA LIZAMA
GERENTE GENERAL
LATIN GAMING OSORNO S.A.**

En virtud de la información contenida en los antecedentes indicados en los numerales 1) a 4) 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 **Latin Gaming Osorno 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, cumplo con formular los siguientes cargos:

1. Los Hechos.

- 1.1. Mediante reclamo N° 0000088 (presentado en formulario de sugerencias y/o felicitaciones en las dependencias del casino de juego), de fecha 9 de septiembre de 2018, citado en el antecedente 1), el Sr. Henry Medina Zapata le señaló a la sociedad operadora Latin Gaming Osorno S.A. que *“En la madrugada del presente día me encontraba jugando poker y a la vez hice una apuesta en la mesa de ruleta. Esta apuesta fue de \$200.000 y al color rojo, el cual fue señalado por la pantalla de apuestas de dicha mesa de juegos. Al hacer el retiro de mi dinero por lo ganado, se me señaló que dicha máquina de ruleta había tenido un desperfecto y no me cancelan”*.
- 1.2. Mediante reclamo N° 5031, del Sr. Henry Medina Zapata, de fecha 11 de octubre de 2018, citado en el antecedente 2), se comunicó a esta Superintendencia que *“Jugando en la Ruleta, aposte al color rojo 200.000 pesos chilenos en una jugada, posteriormente en la ya mencionada jugada la tabla donde quedan registrados los números y jugadas realizadas, apareció el numero 14 rojo, en consecuencia, deberían haber cancelado mi apuesta debido a que había salido una jugada ganadora. Lamentablemente yo me encontraba en una mesa de póker de igual forma jugando. En el momento de ir a retirar mi dinero más la ganancia, me informa el croupier de que hubo un error en la tabla, en otras palabras, una falla de la máquina y, que en realidad había salido un numero negro, por lo tanto, mi dinero había sido retirado y en consecuencia lo había perdido y siendo afectado como cliente/consumidor. Así las cosas, no hubo una respuesta ni un actuar diligente de parte de los funcionarios del casino respecto de mi descontento al ser afectado con una muy ambigua jugada y la perdida de la suma apostada, es más, los demás usuarios o jugadores apoyaban mi descontento debido a que en esa precisa jugada se había creado esta duda tan razonable. < No quedando conforme realice una captura con mi celular a la tabla que mostraba el resultado que posteriormente voy a adjuntar como archivo y también realice el reclamo correspondiente en el libro, toda vez que de forma cierta los funcionarios o encargados estaban infringiendo la ley 19.995, precisamente en su Artículo 4, letra b y sgtes. Este artículo con relación a la transparencia y mecanismos que eviten los fraude[s] precisamente en los juegos de azar. <<Así las cosas, pasaron los días y realice otro reclamo por medio de la página web del casino, esperando la respuesta dentro del plazo que establece la SCJ, termino el plazo hace más de cinco días y aun no recibo ninguna respuesta de parte del casino Marina del Sol Osorno, que conlleva que yo no pueda cumplir con uno de los requisitos de este reclamo, cual es adjuntar el archivo del documento que contenga la supuesta respuesta a mi reclamo en primera instancia.<<Ahora, estoy haciendo el reclamo en segunda instancia de conformidad al procedimiento que está establecido, que la SCJ tiene la obligación de responder de conformidad a la norma legal que se encuentra en el artículo 37, número 12 de la Ley 19.995. Todo esto con la intención de obtener alguna respuesta de parte del casino y que de forma directa asuma su correspondiente responsabilidad y posibles sanciones, cabe mencionar que la tabla de resultados que me señalaba ganador, pero que no se tomó en cuenta con mi incidente, siguió funcionando con total normalidad incluso con el evidente desperfecto revelado.<<Mi solicitud en el reclamo en primera instancia dice relación con que el casino debió haber soportado las consecuencias del desperfecto de su propia máquina de juegos, que por obligación deben tener en correcto funcionamiento y, por tanto, haber pagado la apuesta que correspondía.<<Por tanto, Solicito a la SCJ solución a mi problema, en concreto,*

SANTIAGO, 13/01/2020

Lograr la devolución de mi dinero más la apuesta y tener en consideración que el casino no ha dado respuesta alguna a los reclamos procedentes”.

1.3. Mediante Oficio Ordinario N° 1300, de 22 de octubre de 2018, esta Superintendencia instruyó a la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.** que remitiera el expediente de tramitación del reclamo, de acuerdo a lo establecido en la Circular N° 13 de 30 de diciembre de 2010. Se le dio traslado de la solicitud del reclamante para que esa sociedad operadora manifestara lo que estimase pertinente y acompañase el expediente respectivo, que debía contener, en la medida que proceda:

- El formulario de reclamo o presentación del reclamante y todos los documentos.
- que se hayan acompañado.
- Los antecedentes recopilados, entre los que se deberán incluir las grabaciones
- del Sistema de CCTV del incidente reclamado, cuando se cuente con ellas.
- Las comunicaciones efectuadas al reclamante.
- La copia de la respuesta y el comprobante que acredite su envío.

1.4. Mediante carta de fecha 26 de octubre de 2018, la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.** respondió al reclamo interpuesto por don Henry Medina Zapata, interpuesto ante esta Superintendencia con el ID 5031, señalando que:

“Podemos informar a usted, que la situación expuesta y reclamada, esto es el no pago de una jugada ganadora, esta sociedad operadora no interpreta la situación como usted la describe, de acuerdo al análisis siguiente:

1. En primer lugar, el número ganador que usted alude (el N°14 rojo en una apuesta a suerte sencilla-color rojo-) y en el que funda su reclamo, es el que aparece en tablero electrónico, el cual sólo cumple una función referencial basado en un sistema que incluye un sensor en el disco de la ruleta y que, por error, arrojó ese número 14 como jugada previa; sin embargo, para efectos de juego el número ganador es el que queda marcado por el Dolly - pieza que se posiciona en la mesa de ruleta como marcador sobre el cuadrante ganador - el cual marcó la bolita que para este caso fue el N°28 negro. Al efecto, citamos punto 2.5 Reglas del Juego del Capítulo 11. Categorías de Juegos de Ruleta del Catálogo de juegos que regula la Ruleta Americana:

"Tan pronto la bolita se detenga en cualquiera de los números de la ruleta, el croupier debe anunciar en voz alta el número y color ganador, y las diferentes suertes múltiples ganadoras, colocando el marcador sobre el paño en el casillero del referido número para mostrarlo ostensiblemente al público."

Expuesto lo anterior, sentimos haber generado en usted una falsa expectativa de juego ganado, basado en el error de un tablero que sólo es referencial y que, si hubiera visto las imágenes, habría comprendido.

2. Luego, usted reconoce que no se encontraba jugando en una sola mesa. Sin bien las suertes sencillas, están excepcionadas en la ruleta americana, no vigilar su apuesta y corregir en el momento oportuno de acuerdo a las reglas del juego, constituye un incumplimiento de las obligaciones del jugador. Al efecto, catálogo de Juegos en su punto S del Capítulo I. Cuestiones Generales Aplicables a todos los Juegos del Catálogo indica:

"5.1 Obligaciones del jugador

- *Vigilar su apuesta y verificar que ésta quede jugando en la opción que él eligió, corrigiendo en el momento oportuno cualquier error que detecte.*
- *Estar siempre físicamente presente durante la jugada.*
- *Debe efectuar sus apuestas de forma clara e inmediata, sin que haya Jugar a dudas respecto de éstas."*

SANTIAGO, 13/01/2020

3. Consultado nuestro personal, nuestro Director de Mesas y Jefe de Sección de mesas dialogaron con usted, siempre en buenos términos, explicándole la situación descrita anteriormente, entendiendo su conformidad y que el problema por usted levantado había sido resuelto, agotando las instancias de resolución de conflicto de juego.

4. Respecto a la formulación de reclamo escrito, y luego por portal de internet, podemos informar a usted que no procedimos a dar respuesta por los motivos que exponemos a continuación:

a) En cuanto a su supuesto reclamo por escrito, hacemos presente a usted que lo único que registra esta sociedad operadora coincidente con lo que usted describe es una sugerencia suscrita por usted en un formulario de "felicitaciones y sugerencia", en el que describe la situación que estima que le afectó, presentación que no constituye un reclamo propiamente tal toda vez que no ha sido ingresada a través de ninguna de las vías existentes para estos efectos.

b) En cuanto a la presentación efectuada por usted a través del portal de reclamos de la página Marina del Sol, desafortunadamente, debido a una falla del sistema, éste no presentó acuse, de manera que nunca llegó al buzón de correo reclamososorno@marinadelsol.cl. Actualmente estamos indagando las causas y tomando las medidas que impidan que este problema de comunicación entre cliente que reclama y Casino se repita en el futuro. En el intertanto, respecto a este punto, ofrecemos a usted las sinceras disculpas por las molestias que ha generado esta comunicación incompleta pero que por el presente acto esperamos remediar".

- 1.5. En respuesta al referido Oficio Ordinario N° 1300, mediante presentación (LGO/199/2018) de fecha 29 de octubre de 2018, la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.** señaló que "a modo de respuesta, informamos a usted que no es posible por nuestra parte enviar expediente de reclamo solicitado de la solicitud que antecede, y que acusa no otorgar respuesta a don Henry Medina, toda vez que esta sociedad operadora no ha ingresado a tramitación ningún reclamo interpuesto por el cliente en cuestión.

Al respecto, en relación con los supuestos reclamos presentados por el cliente a que alude en su presentación, los que habrían sido formulados por escrito, y luego por portal de internet, podemos informar a usted lo siguiente:

En cuanto al supuesto reclamo por escrito, lo único que registra esta sociedad operadora coincidente con lo que se describe por el cliente es una sugerencia suscrita en un formulario de "felicitaciones y sugerencia", en el que describe la situación que estima que le afectó, presentación que no constituye un reclamo propiamente tal toda vez que no ha sido ingresada a través de ninguna de las vías existentes para estos efectos.

En cuanto a la presentación efectuada a través del portal de reclamos de la página Marina del Sol, desafortunadamente, debido a una falla del sistema, éste no presentó acuse, de manera que nunca llegó al buzón de correo reclamososorno@marinadelsol.cl. Actualmente estamos indagando las causas y tomando las medidas que impidan que este problema de comunicación entre cliente que reclama y Casino se repita en el futuro. En el intertanto, hemos procedido a registrar reclamo y dar respuesta a cliente, conforme a tenor de carta que se adjunta para su conocimiento".

- 1.6. Mediante Oficio Ordinario N° 1365, de 7 de noviembre de 2018, esta Superintendencia le requirió antecedentes adicionales a la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.**, atendido que inscribió la presentación del Sr. Medina en el Registro de Reclamos y abrió el expediente correspondiente, de acuerdo al procedimiento establecido en la Circular N°51 de 2014.

En efecto, esta Superintendencia, con el objetivo de resolver adecuadamente el reclamo presentado por el Sr. Henry Medina, requirió que esa sociedad operadora

SANTIAGO, 13/01/2020

remitiera a este Servicio los siguientes antecedentes adicionales que formaron parte del expediente del reclamo:

- a) Las grabaciones del Sistema de CCTV del incidente reclamado.
 - b) El comprobante que acreditase el envío de la respuesta dada al reclamante.
- 1.7. En respuesta a lo anterior, mediante presentación (LGO/215/2018) de 16 de noviembre de 2018, Latin Gaming Osorno S.A. adjuntó en 2 discos compactos la información solicitada mediante el referido Oficio Ordinario N° 1365.
- 1.8. Mediante Oficio Ordinario N° 1612, de 21 de diciembre 2018, esta Superintendencia informó a la sociedad operadora que *“De la revisión de las imágenes aportadas, se observa que las grabaciones registran el paño de mesa de ruleta, donde los clientes efectúan sus apuestas, sin embargo, atendido el tenor de lo expuesto por el Sr. Medina en su reclamo, y dada la naturaleza de los hechos, se requiere que esa sociedad operadora remita a esta Superintendencia las imágenes de CCTV de las cámaras móviles, rotables y fijas, direccionadas de la mesa, que registran el cilindro de la ruleta en el momento del incidente”*.
- 1.9. En respuesta a lo anterior, mediante presentación (LGO/002/2019) de 7 de enero de 2019, Latin Gaming Osorno S.A. respondió que *“respecto a la solicitud de imágenes panorámicas, correspondientes a la Mesa de Ruleta N°1, para la jornada 09 de septiembre de 2018, debemos indicar que esta sociedad operadora no cuenta con más imágenes del incidente que aquéllas que ya se hicieron llegar con anterioridad, toda vez que cuando ocurre algún incidente en alguna mesa, las imágenes que se custodian son sólo aquellas referidas a la mesa involucrada en el incidente, y teniendo presente que esta sociedad operadora tomó conocimiento del reclamo realizado por el Sr. Henry Medina una vez que ya habían transcurrido más de 15 días, plazo establecido para el almacenamiento de imágenes de CCTV según lo establecido por el Oficio Ordinario N° 764 de fecha 17 de diciembre de 2008, que se encontraba vigente al momento del incidente, lamentablemente no poseemos más imágenes que aportar”*.
- 1.10. Mediante Oficio Ordinario N° 775, de 19 de junio de 2019, esta Superintendencia, le instruyó a la sociedad operadora, en síntesis:
- a) Que en el evento que se optara por habilitar tableros electrónicos en el juego, era de su responsabilidad velar por su adecuado funcionamiento y evitar la ocurrencia de problemas técnicos o descalibraciones.
 - b) Que en la eventualidad que ocurriese un desperfecto de este tipo y no pudiese ser corregido en el momento, optare por dejar fuera de operación el tablero electrónico, de manera de evitar confusiones y/o interpretaciones erróneas por parte de los clientes asistentes al casino de juego.
 - c) Que explicara las causas que habrían originado el desperfecto del citado mecanismo de información al público y cuáles serían las medidas que se adoptarían para evitar que situaciones como la descrita se repitiesen.
- 1.11. En respuesta a lo anterior, mediante presentación (LGO/100/2019), de 28 de junio de 2019, la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.**, respondió que *“a pesar de que el tablero solo cumple una función referencial, efectivamente se realizan mantenciones periódicas para su calibración para que así nuestros clientes tengan regencia de los números que han salido. Estos lectores fueron pegados al cilindro de la ruleta para que no se mueva el láser, y así tener mayor precisión y menor cantidad de errores”*. Agregó que *“una vez fijados los lectores al cilindro, el sensor no ha vuelto a arrojar errores, en caso de que existan, esta sociedad operadora los apagará para dejar fuera de operación el tablero electrónico el cual es opcional y evitar interpretaciones erróneas por parte del cliente”*. Finalmente señaló que *“la situación de reclamo fue originada por un error del lector de bolitas, donde el láser marco por error otro número, debido a que el láser se encontraba descalibrado y no fijado o pegado al cilindro. Como medidas inmediatas este fue fijado al cilindro y se solicitó al personal de supervisión que en*

SANTIAGO, 13/01/2020

caso de marcar error este fuera apagado hasta que el personal encargado lo pueda reparar".

2. Análisis de los hechos.

De los hechos descritos y antecedentes consignados, se evidencia que la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.** habría incurrido en las siguientes infracciones:

2.1. Sociedad operadora Latin Gaming Osorno S.A. no habría orientado correctamente a don Henry Medina en la presentación de su reclamo identificado con el folio N°0000088 y no habría entregado constancia de recepción al reclamante.

En el formulario de sugerencias y/o felicitaciones, identificado con el folio N°0000088, y remitido por la sociedad operadora, se observó que el Sr. Medina expuso la incidencia ocurrida en la jornada del 09 de septiembre de 2018, señalando lo siguiente:

"En la madrugada del presente día me encontraba jugando poker y a la vez hice una apuesta en la mesa de ruleta. Esta apuesta fue de \$200.000 y al color rojo, el cual fue señalado por la pantalla de apuestas de dicha mesa de juegos. Al hacer el retiro de mi dinero por lo ganado, se me señaló que dicha máquina de ruleta había tenido un desperfecto y no me cancelan".

A su vez, en dicho formulario se evidenció que el casino recepcionó la presentación el mismo día, según consta en el timbre de reclamos que utilizó el personal a cargo.

En este sentido, la Circular N°51 de 2014, que establece el procedimiento de tramitación de reclamos, dispone, en sus numerales 1.1 Ámbito de aplicación y 2.1 Presentación y recepción del reclamo, lo siguiente:

"1.1 Ámbito de aplicación.

(...) 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". (El subrayado es nuestro).

"2.1 Presentación y recepción del reclamo.

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

Por lo anteriormente expuesto, a juicio de esta Superintendencia la situación expuesta por el Sr. Henry Medina en el formulario de sugerencias y/o felicitaciones, constituía un reclamo de acuerdo a los términos previstos en la referida Circular N° 51, de modo que la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.** debió tramitarlo como tal, otorgándole al reclamante la orientación necesaria para presentar su solicitud y entregar constancia de su interposición al Sr. Medina.

A mayor abundamiento, cabe señalar que la referida sociedad operadora utilizó el timbre de reclamos como comprobante de recepción del requerimiento, lo que pudo ocasionar confusión al Sr. Medina respecto de la tramitación del mismo.

2.2. La sociedad operadora Latin Gaming Osorno S.A. no habría resguardado imágenes de CCTV por el tiempo instruido por esta Superintendencia en el Oficio Ordinario N° 764, de 17 de diciembre de 2008.

En cuanto a las imágenes de CCTV de la jugada en disputa, cabe indicar que si bien los antecedentes que aportó la sociedad operadora permitieron identificar que el número ganador fue el N°28 negro por la marcación a través del Dolly, esta Superintendencia dado el tenor de lo expuesto por el Sr. Medina en su reclamo, solicitó adicionalmente a

SANTIAGO, 13/01/2020

esa sociedad operadora remitir las imágenes de CCTV de las cámaras móviles, rotables y fijas direccionadas de la mesa N° 1, que registraban el cilindro de la ruleta en el momento del incidente.

En respuesta a dicha solicitud, la sociedad operadora mediante su carta LGO/022/2019 individualizada en el antecedente 3, manifestó que: *"esta sociedad operadora no cuenta con más imágenes del incidente que aquéllas que ya se hicieron llegar con anterioridad, toda vez que cuando ocurre algún incidente en alguna mesa, las imágenes que se custodian son sólo aquellas referidas a la mesa involucrada en el incidente, y teniendo presente que esta sociedad operadora tomó conocimiento del reclamo realizado por el Sr. Henry Medina una vez que ya habían transcurrido más de 15 días, plazo establecido para el almacenamiento de imágenes de CCTV según lo establecido por el Ord. N°174 de fecha 17-12-2008 que se encontraba vigente al momento del incidente, lamentablemente no poseemos más imágenes que aportar"*.

Sobre el particular, cabe señalar que el Catálogo de Juegos de esta Superintendencia, para el juego de Ruleta Americana dispone lo siguiente:

"2.4 ELEMENTOS NECESARIOS PARA EL JUEGO

2.4.1 Elementos Materiales

- Mesa de juego

Se usa una mesa con forma semi rectangular, compuesta por un cilindro y el paño, formando una sola unidad (. . .)".

De lo anterior se desprende, que el cilindro formaría parte de la mesa de ruleta, por lo que el argumento de la sociedad operadora para no mantener en resguardo las imágenes de CCTV, concerniente en: *"las imágenes que se custodian son sólo aquellas referidas a la mesa involucrada en el incidente"*, no resultaría procedente, de acuerdo a los términos previstos en el catálogo.

Asimismo, y tal como se señaló anteriormente, la situación expuesta por el Sr. Medina constituía un reclamo (y así lo entendió la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.** en su timbre de recepción), por lo que debió haber sido sometida en su oportunidad al procedimiento establecido en la Circular N°51.

De esta manera, y considerando que la situación fue puesta en conocimiento de esa sociedad operadora el mismo día del incidente, de haberse realizado la tramitación que correspondía, esta Superintendencia hubiese contado con las imágenes esenciales para tener plena claridad del casillero en el que se posó la bolita en la jugada reclamada, y verificar que el Sr. Medina se encontraba efectuando apuestas en otra mesa.

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 **Latin Gaming Osorno S.A.** no habría orientado correctamente a don Henry Medina en la presentación de su reclamo identificado con el folio N° 00000088, como tampoco habría entregado constancia de recepción al reclamante, por lo que habría incumplido las instrucciones impartidas por esta Superintendencia mediante los numerales 1.1. y 2.1 de la Circular N° 51, toda vez que en dichas disposiciones se ordena que los funcionarios deberán estar en condiciones de orientar al cliente a presentar su reclamo de acuerdo a las disposiciones de dicha Circular.

3.2. Asimismo, la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.** no habría resguardado las imágenes de CCTV relacionadas con el reclamo de don Henry Medina identificado con el folio N° 00000088, en conformidad a lo establecido en el Oficio Ordinario N° 764, de 17 de diciembre de 2008, de esta Superintendencia, vigente al momento del incidente, ya que no habría almacenado dichas imágenes por un período de a lo

SANTIAGO, 13/01/2020

menos 6 meses, por cuanto se trataba de una situación que podía derivar en un conflicto entre el casino de juego y el público.

3.3 En particular se habrían infringido las siguientes disposiciones, de obligatorio cumplimiento por parte de la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.:**

- a) **Circular Conjunta 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 3°, Número 1.1, que establece lo siguiente:

“1.1 Ámbito de aplicación

“... 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”.

“2.1 Presentación y recepción del reclamo.

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

- b) **Oficio Ordinario N° 764, de 17 de diciembre de 2008, de esta Superintendencia (vigente a la época de los hechos).**

Numeral 4, literal a)

“Sin perjuicio de lo establecido en la regla general antes descrita, constituyen eventos especiales, que requieren un período de almacenamiento de 6 meses, es decir superior al establecido en dicha regla general, los siguientes hechos:

(...) cualquier situación en la que se produzcan diferencias de interpretación de los reglamentos vigentes con clientes del casino de juego, ya sea por ingreso a la o las salas, pago de premios, y, en general, cualquier otra situación que pueda derivar en un conflicto entre el casino de juego y el público”. (el subrayado es nuestro).

Numeral 4, literal b)

“Conforme a lo contemplado en la regla general y a lo señalado en el literal a) precedente, los períodos de almacenamiento serán, a lo menos, de: “6 meses para los eventos o situaciones descritos en el literal a) precedente, sin perjuicio de las instrucciones que en el futuro emita esta Superintendencia”.

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.*

SANTIAGO, 13/01/2020

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 **Latin Gaming Osorno 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 Latin Gaming Osorno S.A.
- Divisiones SCJ
- Oficina de Partes/Archivo