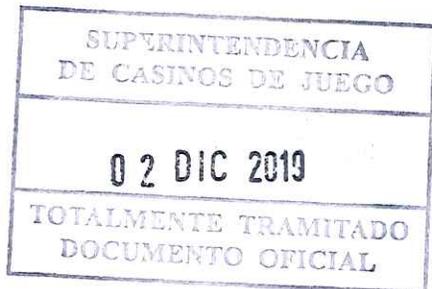


TENGANSE POR ACOMPAÑADOS
DOCUMENTOS Y RESUELVE LO QUE
INDICA



RESOLUCIÓN EXENTA N° 782

ROL N° 012 /2019

SANTIAGO, 02 DIC 2019

VISTO:

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; el Decreto Exento N°239, de 2018, del Ministerio de Hacienda; la Circular SCJ N° 51 de 2014 que imparte instrucciones sobre el conocimiento, tramitación y resolución de los reclamos interpuestos en contra de los casinos de juego; el Oficio Ordinario N° 0624, de fecha 20 de mayo de 2019, de esta Superintendencia; el Memorándum N° 55, de fecha 30 de julio de 2019, de la División de Fiscalización a la División Jurídica de esta Superintendencia; el Oficio Ordinario N° 1153, de fecha 30 de agosto de 2019, de esta Superintendencia, que formula cargos a la sociedad operadora Ovalle Casino Resort S.A., Rol N° 012/2019; la Resolución Exenta N° 630, de fecha 23 de septiembre de 2019, de esta Superintendencia; la Resolución Exenta N°728, de fecha 5 de noviembre de 2019, de esta Superintendencia; las presentaciones OCR/172/2019, de fecha 12 de septiembre, OCR/202/2019 de fecha 23 de octubre y OCR/212/2019 de fecha 15 de noviembre, todas de 2019, de la sociedad operadora Ovalle Casino Resort S.A.; la Resolución N°07, 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°1153, de fecha 30 de agosto de 2019, de esta Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ), se formuló un cargo e inició un proceso sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.** por cuanto habría eventualmente incumplido la instrucción impartida por esta SCJ en el Oficio Ordinario N°624 de 2019, con relación a los artículos 42 N°7 y 46 de la Ley N° 19.995, debido a no haber enviado los antecedentes solicitados en dicho oficio relativos a dos expedientes de reclamos, N°37 y N°38 de 2018, y por tanto, la eventual infracción a las disposiciones contenidas en los numerales 2.4 y 2.7 de la Circular N° 51, de 2014, de esta Superintendencia, sobre conocimiento y tramitación de reclamos.

SEGUNDO. Que, con fecha 3 de septiembre de 2019, 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/172/ 2019, de fecha 12 de septiembre de 2019, estando dentro de plazo, la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.** presentó sus descargos indicando que la fecha señalada para la fiscalización que origina el eventual incumplimiento es errónea y que el

Oficio Ordinario SCJ N° 624 de 2019, que informa los resultados de dicha fiscalización no fue recibido por la sociedad operadora.

CUARTO. Que, mediante Resolución Exenta N°630, de 23 de septiembre de 2019, de esta Superintendencia, se tuvieron por presentados dentro de plazo legal los descargos referidos en el considerando anterior, dejándose el pronunciamiento de los mismos para la resolución de término, teniendo en cuenta las alegaciones de fondo formuladas por la sociedad operadora.

De igual modo, la misma resolución exenta dispuso la apertura de un término probatorio en los términos establecidos en el literal f) del inciso 1° del artículo 55 de la Ley N° 19.995, fijándose como puntos de prueba, los siguientes hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos:

a) *Efectividad de haberse realizado una Fiscalización de Juegos de Mesa y bingo el primer semestre del año 2019, en la cual se requieren antecedentes relativos a los reclamos clasificados como "Categoría de Juego", submateria "Apuestas" y "Pago de premios mesas de juego y Bingo".*

b) *Efectividad de haber enviado a la Superintendencia la respuesta a los requerimientos realizados en Oficio Ord N°624 de fecha 20 de mayo de 2019.*

c) *Existencia de los expedientes completos para los reclamos Folios 37 y 38 de 2018.*

QUINTO. Que, mediante su presentación OCR/202/2019 de fecha 23 de octubre de 2019, la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.**, adjuntó los siguientes documentos como medio de prueba:

a) *Copia del Expediente que contiene los antecedentes del reclamo N°37, el que se integra por: reclamo de cliente, respuesta dada al cliente, conformidad del cliente con la respuesta dada.*

b) *Copia del expediente que contiene los antecedentes del reclamo N°38 que contiene: reclamo de cliente, respuesta dada al cliente, conformidad del cliente con la respuesta dada.*

c) *Copia del libro en que se deja constancia de la correspondencia.*

Además, en la misma presentación, la referida sociedad operadora señaló que debido a los hechos acaecidos en el país, vieron afectado su normal funcionamiento y por tanto solicitaron que se fije un término especial de prueba por 15 días adicionales a fin de obtener las imágenes que les permitan explicar y aclarar de forma fehaciente lo sucedido.

SEXTO. Que, mediante la Resolución Exenta N° 728, de 5 de noviembre de 2019, esta Superintendencia resolvió tener por acompañados los documentos que acompañó la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.** en la presentación citada en el numeral anterior y otorgar una ampliación del término probatorio por cuatro días hábiles, contados desde la notificación de la referida resolución, por las razones expuestas por la sociedad operadora.

De este modo, la referida sociedad operadora mediante presentación de fecha 15 de noviembre de 2019, remitió a la Superintendencia los siguientes documentos:

a) DVD que contiene imágenes de los hechos que dieron lugar al reclamo N°38.

b) Informe técnico elaborado por esta sociedad respecto de los hechos relatados con ocasión del reclamo N°37.

SÉPTIMO. Que, respecto al cargo formulado por esta Superintendencia, teniendo presente también las alegaciones y afirmaciones realizadas por la sociedad operadora Ovalle Casino Resort S.A. en su presentación OCR/172/2019, de fecha 12 de septiembre de 2019, y analizando de igual modo la prueba incorporada al respectivo procedimiento administrativo de acuerdo al estándar de apreciación en conciencia de conformidad al artículo 55 letra g) de la Ley N° 19.995, corresponde establecer lo siguiente:

I. En relación al cargo formulado por el eventual incumplimiento de la instrucción establecida en el Oficio Ordinario N°624 de 2019 en relación al artículo 46 de la Ley N° 19.995 y a la eventual infracción a las disposiciones contenidas en los numerales 2.4 y 2.7 de la Circular SCJ N°51 de 2014 sobre conocimiento y tramitación de reclamos:

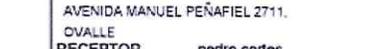
En cuanto al fondo de la presentación OCR/172/2019, realizada por la sociedad operadora Ovalle Casino Resort S.A., ésta solicitó que la Superintendencia enviara una respuesta aclaratoria, debido a que no se habría realizado una fiscalización en las fechas señaladas.

Del mismo modo, la sociedad operadora alega en su descargo, que el mencionado Oficio Ordinario SCJ N°624, de fecha 20 de mayo de 2019, no fue recibido en las instalaciones del casino de juego y por ende no habría sido notificado.

Respecto de las alegaciones antes descritas, esta Superintendencia formuló como primer punto de prueba el hecho de haberse efectuado la fiscalización de la actividad de Juegos de Mesa y Bingo durante el primer semestre del año en curso, punto de prueba que no fue reclamado por la sociedad operadora y no generó en ninguna de sus presentaciones duda alguna de su realización.

Abona lo anterior, la existencia y contenido del acta de cierre de fiscalización en terreno, de fecha 25 de abril de 2019 suscrita por dos ministros de fe de esta Superintendencia y por el Sr. Felipe Gaitán, Gerente de Servicios y Oficial de Cumplimiento de la sociedad operadora. Cabe destacar que en dicha acta se consigna la entrega, por parte de la sociedad operadora a requerimiento de los fiscalizadores, de los expedientes de reclamo N°37 y N°38 de 2018 que generan el presente procedimiento administrativo.

Por otro lado, el Oficio Ordinario N°624 de fecha 20 de mayo de 2019 que informa resultado de la fiscalización, de acuerdo a la información extraída de Correos de Chile, fue notificada con fecha 23 de mayo de 2019, como se muestra.

GUÍA 999067753604		REF. OFICIO 624		DESTINATARIO FEDERICO DIAZ				FIRMA 		
				AVENIDA MANUEL PEÑAFIEL 2711.						
Observaciones null		Visita 2		RECEPTOR pedro cortes		IDENTIFICACIÓN 17112512-k				
CD	DES	REH	NR3	NRC	DE	OTROS	DIA	ME3	AÑO	HORA
							23	05	2019	12:19

De acuerdo a la documentación acompañada por la sociedad operadora, la falta de la mencionada notificación no ha podido ser comprobada pues se acompaña, en la carta OCR 202/2019 la copia de recepción de correspondencia del casino de forma incompleta, debido a que presenta registros de recepción desde el 13 de septiembre a 12 de octubre de 2019 y no del período de recepción del oficio en cuestión, el mes de mayo de 2019.

En lo que respecta a los expedientes de reclamo solicitados, la sociedad operadora Ovalle Casino Resort S.A., en la referida presentación OCR/202/2019, de fecha 23 de octubre de 2019, remitió a efectos de prueba,

los respectivos expedientes de reclamo N°37 y N°38, los que fueron complementados posteriormente en su presentación OCR/212/2019, de fecha 15 de noviembre del presente año.

A la luz de la revisión de los expedientes, resulta indispensable el análisis de su contenido a fin de determinar su completitud y, por consiguiente, el cumplimiento íntegro y completo de las disposiciones previstas en la Circular SCJ N°51 de 2014, respecto de la recepción y tramitación de reclamos.

En particular, tratándose del expediente N°37, es posible apreciar que al momento de ser solicitado y entregado en la fiscalización realizada en el mes de abril de 2019, aquél no se encontraba completo, debiéndose solicitar en el oficio que informa resultado de la respectiva fiscalización el envío del informe técnico que da cuenta de la descripción de los hechos y la respuesta entregada al cliente por parte de la sociedad operadora, obligación omitida que resultaba fundamental en el caso en comento atendido a que el reclamo formulado se refería sobre Categoría de juegos, submateria apuestas y en particular pago de premios.

Posteriormente, y a luz de la revisión de los antecedentes enviados por la sociedad operadora Ovalle Casino Resort S.A. como medio de prueba durante la tramitación del presente proceso administrativo sancionatorio, a juicio de esta Superintendencia fue posible concluir que los documentos faltantes - informe técnico y respuesta al reclamante-, no aportan dato alguno que permita adquirir la certeza de la efectiva tramitación del respectivo reclamo, de acuerdo a las disposiciones contenidas en la Circular SCJ N°51.

Así por ejemplo, a partir de la información complementaria que la sociedad operadora entregó a esta Superintendencia durante la tramitación del presente procedimiento administrativo sancionatorio, 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 certificada. Con todo, si bien la sociedad operadora acompaña copia del correo electrónico del reclamante en el cual éste manifiesta su conformidad respecto de la respuesta entregada, este correo está fechado al 9 de septiembre de 2019, es decir catorce meses después de la interposición del reclamo y mientras este proceso administrativo sancionatorio ya se encontraba en curso. Por otro lado, el informe acompañado en el mismo cuerpo de la presentación OCR 212/2019, de fecha 15 de noviembre de 2019, tampoco cuenta con dato alguno de su confección e inclusión en el expediente del reclamo N°37.

Por su parte, con relación al expediente de reclamo N°38, existen las mismas circunstancias mencionadas para el expediente N°37. Éste fue entregado al momento de la fiscalización y completado mediante presentación OCR 202/2019 y recién dentro del término probatorio del presente procedimiento administrativo sancionatorio.

Sobre el documento faltante en este expediente - la respuesta entregada al reclamante-, a juicio de esta Superintendencia resulta posible concluir, al igual que la respuesta del reclamo N°37, que dicha respuesta no contiene dato alguno que permita dar certeza de su envío. En particular, si bien es cierto que la sociedad operadora acompaña también una especie de comprobante de satisfacción del cliente a fin de constatar la recepción de la respuesta del reclamo, dicho documento resulta incomprensible en sí mismo, dado que su redacción comienza con una afirmación de la sociedad operadora y culmina con un texto del reclamante a la sociedad operadora Ovalle Casino Resort S.A., manifestando su conformidad. Por último, no deja de llamar la atención a esta Superintendencia, el hecho que el número de cédula de identidad del firmante no es coincidente con el de quien reclama.

Teniendo presente las anteriores consideraciones, en definitiva corresponde señalar que los expedientes no fueron entregados de forma completa a los profesionales fiscalizadores durante la inspección realizadas con fecha 22 al 25 de abril de 2019, como asimismo que los documentos aportados posteriormente por la sociedad operadora durante la tramitación del presente procedimiento sancionatorio no permiten dar certeza de que los referidos procedimientos de reclamos, correspondientes a los expedientes N°37 y N°38, ambos del año 2018, fueron tramitados conforme a las normas contenidas en la Circular N° 51 de esta Superintendencia, que imparte instrucciones sobre la tramitación y resolución de los reclamos interpuestos en contra de los casinos de juego.

OCTAVO. Que, resulta pertinente hacer presente a la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.**, la relevancia que tiene el hecho que todas las situaciones ocurridas dentro de los casinos de juego que deriven en un reclamo por parte de los jugadores, sean oportuna y formalmente gestionadas, aclaradas y respondidas en tiempo y forma, de acuerdo a las normas que rigen para dichos efectos, más aún cuando los reclamos se originan en el desarrollo del juego, recordando el valor público que tiene la transparencia para el correcto y legal funcionamiento de la industria de casinos de juego en Chile

La falta de completitud de los expedientes de reclamos que fueron entregados a esta Superintendencia, en especial el hecho de no haber entregado de forma oportuna la respuesta a los reclamantes respecto de las situaciones ocurridas en la sala de juegos, no hace más que poner en cuestión la transparencia del desarrollo del juego y la correcta operación del casino por parte de la sociedad operadora.

NOVENO. Que, en conclusión, de conformidad con todos los antecedentes expuestos, y de acuerdo con la apreciación en conciencia aplicable al presente procedimiento administrativo sancionador, cabe tener por acreditado el cargo formulado.

DÉCIMO. Que, teniendo en consideración la conducta acreditada en el presente procedimiento administrativo sancionatorio referente al incumplimiento de la Circular SCJ N°51 en la tramitación de los expedientes de reclamos 37 y 38 de 2018, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N°19.995, podrá ser sancionada 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.

Por lo anterior, en la determinación de la sanción a aplicar en el presente proceso administrativo sancionador, se ha tenido especial atención la importancia de la materia sancionada debido a que se encuentra involucrada la transparencia en el desarrollo del juego y el correcto funcionamiento de las categorías de juego ofrecidas por el casino, el principio de proporcionalidad y las alegaciones esgrimidas por la sociedad Operadora Ovalle Casino Resort S.A.

DÉCIMO PRIMERO. Que, en mérito de lo expuesto en los considerandos precedentes y a lo dispuesto en el artículo 55 h) de la ley N° 19.995:

RESUELVO:

1. TÉNGASE POR ACOMPAÑADOS los documentos individualizados en los considerandos quinto y sexto de la presente resolución.

2. DECLÁRASE que la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.**, ha infringido las disposiciones establecidas en la Circular N°51, de 2014, de esta Superintendencia, que imparte instrucciones sobre el conocimiento, tramitación y resolución de los reclamos interpuestos en contra de los casinos de juego, conforme los señalado en el considerando séptimo de la presente resolución exenta.

3. IMPÓNGASE a la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.**, en virtud de lo dispuesto en el Artículo N° 46 de la Ley 19.995, una multa a beneficio Fiscal de 50 UTM (cincuenta unidades tributarias mensuales), por infringir las normas referidas al conocimiento, tramitación y resolución de reclamos interpuestos en los casinos de juego contenidas en la Circular N°51, de 2014, de esta Superintendencia y en atención a lo expuesto en la parte considerativa de esta resolución.

4. 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 la Unidad de Gestión Interna y Personas de esta Superintendencia.

5. TÉNGASE PRESENTE que la presente resolución, conforme lo prescrito en el artículo 55 literal h) de la Ley N°19.995, podrá ser reclamada ante esta Superintendente dentro de los 10 días siguientes a su notificación.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE

Distribución:

- Sr. Presidente Directorio Ovalle Casino Resort S.A.
- Sr. Gerente General Ovalle Casino Resort S.A.
- Departamento de Análisis de Regulación Financiera. Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)
- Unidad de Gestión Estratégica y de clientes SCJ.
- Archivo/Oficina de Partes