

E12584/2016

ORD. N° 0226

- ANT.:**
- 1) Ord. N° 09 de 03 de enero de 2012, dirigido al Gerente General de Casino de Juegos Coyhaique S.A.
  - 2) Fiscalización planificada efectuada entre los días 20 y 23 de septiembre de 2016
  - 3) Acta de cierre de Fiscalización en terreno, fecha 23 de septiembre de 2016
  - 4) Oficio Ordinario N° 1427 de esta Superintendencia, 29 de diciembre de 2016
  - 5) Carta CJC 007-17 enviada por Casino de Juegos Coyhaique S.A., 18 de enero de 2017

**MAT.:** Formula cargos a la sociedad operadora Casino de Juegos Coyhaique S.A., por incumplimientos al Oficio Ordinario N° 09 de 2012 y Circular N° 51 de 2014, ambos de esta Superintendencia.

SANTIAGO, 17 MAR 2017

**DE :** SUPERINTENDENTA DE CASINOS DE JUEGO

**A :** GERENTE GENERAL  
CASINO DE JUEGOS COYHAIQUE S.A.

En virtud de la información contenida en los antecedentes del presente oficio, esta Superintendencia ha tomado conocimiento de los hechos que a continuación se exponen, los que constituirían una infracción a las disposiciones de la Ley N° 19.995, Reglamentos, instrucciones generales, Circular N° 51 de 2014 y Oficio N° 09 de 2012, ambos esta Superintendencia, atendido lo cual, por este acto, se da inicio a un procedimiento sancionatorio en contra de la sociedad operadora Casino de Juegos Coyhaique 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 de Casinos de Juego, 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 señalará una descripción de los hechos que se estimen constitutivos de 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 y lo dispuesto en los artículos 55 y siguientes de la Ley N° 19.995, cumpla con formular los siguientes cargos:

## 1. LOS HECHOS

1.1 En ejercicio de las facultades fiscalizadoras, en especial aquellas contempladas en los artículos 14 a 36 de la Ley 19.995, y en conformidad con el Plan Operativo de Fiscalización de esta Superintendencia, entre los días 20 y 23 de septiembre de 2016 el personal de la División de Fiscalización efectuó sus labores propias en las instalaciones del casino operado por Casino de Juegos Coyhaique S.A., con la finalidad de fiscalizar las materias relacionadas a procedimiento de reclamos y cumplimiento normativo, entre otras.

1.2 En la fiscalización antes mencionada se constató, en lo pertinente, que la sociedad operadora no tenía registro en grabaciones de los hechos que sirvieron de base para la presentación de reclamos por sus clientes.

1.3 En función de los hallazgos precedentemente mencionados y en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, esta Superintendencia dirigió a la sociedad operadora Casino de Juegos Coyhaique S.A. el Oficio Ordinario N° 1427 de fecha 29 de diciembre de 2016, el que contiene bajo su numeral 2.1 letra c) el hallazgo aquí identificado en el numeral anterior.

*Así, "se instruye a la sociedad operadora que las grabaciones de respaldo de los reclamos deben ser sobre el hecho en comento y no solo del momento en que se plasma su reclamo".*

1.4 Con fecha 18 de enero de 2016, mediante carta CJC 007-17, Casino de Juegos Coyhaique S.A. procedió a responder el Oficio Ordinario N° 1427 de esta Superintendencia, en la que se informó, respecto de su numeral 2.1 letra c) que, como forma de atender a la instrucción de esta Superintendencia, la "sociedad operadora ha fortalecido la grabación del alcance o secuencia más completa posible de la forma en que se aborda un reclamo determinado, en la medida que se tome conocimiento oportuno de ello". También señala que existen circunstancias de reclamo difíciles de seguir por CCTV, por cuanto el hecho reclamado "plasman expresiones subjetivas del tipo "las máquinas no pagan"". Concluye a este respecto que no es posible respaldar con grabaciones todo tipo de reclamos.

## 2. ANÁLISIS DE LOS HECHOS

De los hechos descritos y antecedentes consignados, y en conformidad a las facultades legales y reglamentarias para impartir instrucciones a las sociedades operadoras y dar órdenes para su cumplimiento, se evidencia que la sociedad operadora Casino de Juegos Coyhaique S.A. ha incurrido en un incumplimiento de la normativa vigente, no existiendo registro de grabaciones de los hechos que sirvieron de base para la presentación de reclamos por sus clientes

## 3. FORMULACIÓN DE CARGOS

3.1 En consecuencia, en este Oficio Ordinario, y sin perjuicio del análisis que este Organismo Fiscalizador efectuará una vez que la sociedad operadora fiscalizada presente formalmente sus descargos, existen antecedentes que hacen factible sostener que Casino de Juegos Coyhaique S.A. ha incumplido las instrucciones impartidas por esta Superintendencia en el Oficio Ordinario N°9 de 03 de enero de 2012 y/o la Circular N°51 de fecha 04 de marzo de 2014, con respecto a los incumplimientos detectados.

3.2 Las conductas descritas anteriormente constituyen una infracción a lo dispuesto en el Oficio Ordinario N° 09 de 03 de enero de 2012, dirigido al Gerente General de Casino de Juegos Coyhaique S.A., el que señala en sus números 4 y 5 la obligación de la sociedad operadora de conservar las grabaciones integra y fielmente en un sistema de almacenamiento digital inherente al sistema CCTV, por un periodo mínimo de 6 meses en aquellas situaciones que puedan *"derivar en un conflicto entre el casino de juego y el público"*.

3.3 En conjunto con lo anterior, se configura una vulneración al número 2, numeral 2.4 de la Circular N° 51 antes indicada, en cuanto señala respecto de los requisitos de los expedientes del Registro de Reclamos, en la parte pertinente:

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

*...*

*ii. Los antecedentes recopilados, entre los que se deberán incluir las grabaciones del Sistema de CCTV del incidente reclamado, cuando se cuente con ellas".*

Por lo señalado en el punto 3.2 de este Oficio, es obligación de la sociedad operadora contar con las imágenes en cuestión.

#### 4. DISPOSICIÓN QUE ESTABLECE LA INFRACCIÓN Y SANCIÓN ASIGNADA

4.1 La Ley N° 19.995, en su artículo 46 dispone: *“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”.*

4.2 Conforme a lo expuesto y a no existir una sanción especial, los hechos señalados precedentemente podrían ser constitutivos de la conducta sancionada en el artículo 46 de la Ley N° 19.995.

4.3 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 Casino de Juegos Coyhaique S.A. tendrá *“un plazo de 10 días hábiles, contados desde la notificación, para contestar los cargos”*, indicando en respuesta el número y fecha del presente oficio.

Saluda atentamente a Usted,

  
VIVIEN VILLAGRÁN ACUÑA  
SUPERINTENDENTA DE CASINOS DE JUEGO

  
JMG/GSZ/tmm

**Distribución:**

- Gerente General Casino de Juegos Coyhaique S.A.
- Divisiones SCJ
- Oficina de Partes SCJ

