

COMENTARIOS DE CASINO DE JUEGO DE TALCA S.A

Modificación compendio normativo: Instrucciones sobre el conocimiento, tramitación y resolución de los reclamos interpuestos en contra de las sociedades operadoras de casino de juego y concesionarias municipales.

1. Respecto a numeral 2:

“2. Plazo para interponer los reclamos

El cliente podrá interponer un reclamo dentro del plazo de tres años contados desde la ocurrencia de los hechos que lo motivan.”

Esta disposición, genera en la práctica un perjuicio relevante para los operadores, ya que permite la presentación de reclamos respecto de cualquier tipo de incidente, que incluso puede no ser real, cuya verificación material puede resultar imposible de revisión con posterioridad, puesto que el plazo que se señala es de 3 años, especialmente cuando:

- Por Compendio debemos mantener 21 días de grabación como mínimo continuos (Libro II, Capítulo 5, numeral 17.1, letra C), por tanto, no existirá registro audiovisual o documental disponible, por no ser exigible más allá del tiempo legal de almacenamiento,
- Si se trata de situaciones propias de la operación en mesas de juego, sin cámaras, no existe trazabilidad individual del comportamiento del cliente verificable respecto de su tracking de juego.
- En ausencia de medios objetivos como grabaciones o registros operacionales, el casino quedaría en una posición desventajosa para acreditar su versión de los hechos ante un reclamo formulado hasta tres años después de ocurrido.

En este sentido se sugiere señalar que el plazo máximo para que el cliente o usuario interponga un reclamo es dentro del plazo de 21 días contado desde la ocurrencia de los hechos, plazo que corresponde al período mínimo de conservación de registros operacionales y audiovisuales conforme al Compendio Normativo del Sistema de CCTV o respecto la cantidad de días de grabación exigida para la Sociedad Operadora, lo cual no puede ser 3 años, en virtud de un costo de almacenaje.

2. Respecto del numeral 3.1.1

Respecto del numeral 3.1.1, se solicita revisar la habilitación para que “otro organismo público” pueda derivar reclamos directamente al operador, ya que ello ampliaría indefinidamente el universo de entidades con facultad de intervenir, generando inseguridad operativa y administrativa. Se propone que solo la SCJ sea el organismo competente para canalizar y derivar reclamos, asegurando trazabilidad, control y un procedimiento uniforme o de lo contrario precisar qué organismos públicos se encuentran facultados para derivar reclamos directamente a la sociedad operadora, toda vez que la redacción actual es amplia y podría comprender una cantidad indeterminada de entidades, generando incertidumbre operativa y dificultades de gestión.

3. Respecto al inciso final del numeral 3.2.2

Se sugiera aumentar el plazo a 10 días hábiles, se propone ampliar el plazo a 10 días hábiles, atendido que la tramitación de reclamos requiere recabar antecedentes de distintas áreas, revisar grabaciones y elaborar informes fundados. Un plazo menor puede afectar la calidad y completitud de la respuesta, comprometiendo la adecuada reconstrucción de los hechos y el debido proceso.

4. Respecto al numeral 3.3.

No se señala nada acerca de la posibilidad de realizar reclamos por medio de apoderado y sus requisitos, situación que puede evidentemente presentarse y era posible en la versión actual de compendio.

5. Respecto al numeral 3.3.3

Respecto del numeral 3.3.3, se solicita precisar que, en caso de que el reclamo resulte ilegible y el reclamante no acepte subsanar o volver a redactarlo, este deba tenerse por no presentado, pues de lo contrario sería imposible continuar su tramitación y garantizar un debido procedimiento.

6. Respecto al numeral 3.4.1:

Se sugiere incorporar expresamente que, si la presentación fuese ilegible, el reclamante también pueda ser requerido para subsanar, considerando que los reclamos presenciales son manuscritos y con frecuencia resulta difícil interpretar su contenido.

Se sugiere, además, indicar que, si el reclamante no proporciona un medio de notificación, el reclamo deberá tenerse por no presentado, pues de otro modo se haría imposible darle curso y garantizar el debido procedimiento, lo que se contempla actualmente.

7. Respecto al numeral 3.4.3 letra b:

"3.4.3. Contenido del expediente del reclamo

El expediente deberá contener, a lo menos, la siguiente documentación:

b) Las grabaciones del Sistema de CCTV del incidente reclamado, cuando corresponda, es decir cuando el reclamo se relacione con hechos que pueden ser verificados visualmente. Para efectos de las grabaciones del Sistema de CCTV, la sola interposición de un reclamo permitirá considerar los hechos como "Evento importante" o "Evento especial", debiéndose proceder a su almacenamiento según lo dispongan las instrucciones impartidas por esta Superintendencia.

No obstante, si se genera un expediente de reclamo, las grabaciones permanecerán archivadas durante el plazo de tres años."

Sin embargo, actualmente el Compendio de Normas del Sistema de CCTV establece plazos significativamente menores:

- 21 días mínimos de conservación continua para todas las grabaciones (Libro II, título II, Capítulo 5, numeral 17.1 letra C).
- 6 meses de conservación para imágenes asociadas a incidentes relevantes (Libro II, título II, Capítulo 5, numeral 17.1 letra D).

Esto genera una incompatibilidad normativa:

Si un cliente presenta un reclamo inmediatamente ocurrido el hecho o dentro del plazo de 21 días o 6 meses de incidente relevante, existiría prueba audiovisual. Pero si presenta el reclamo después de ese período (lo que la nueva normativa permite hasta tres años) el casino no dispondrá de medios objetivos para acreditar los hechos, aun cuando haya actuado conforme al Compendio vigente.

Esto hace que el operador quede expuesto a reclamos con una posición probatoria debilitada, Y, a su vez, no resulte posible cumplir la expectativa que la propia instrucción crea respecto de que el expediente incluya grabaciones.

Para evitar esta inconsistencia normativa, proponemos la obligación de incorporar grabaciones del Sistema de CCTV al expediente de reclamo será exigible únicamente cuando el reclamo haya sido presentado dentro del período legal de conservación establecido en el Compendio del Sistema de CCTV. Transcurrido dicho plazo, el operador quedará liberado de la obligación de acompañar dichas grabaciones, tal como se sugiere anteriormente, que solo sea posible realizar reclamos dentro de los plazos que se exige a CCTV conservar registros.

8. Respecto al numeral 3.4.3 letra C:

Se debe señalar que los informes solo deben provenir del área involucrada a los hechos que se reclaman, no todas las áreas del casino.

Además, se solicita precisar el alcance de la expresión “justificación del proceder de la sociedad operadora o concesionaria” respecto de los informes, ya que la redacción podría interpretarse en el sentido de exigir que cada informe incluya un sustento formal y exhaustivo de todas las decisiones adoptadas en el marco de la operación. Ello implicaría una carga administrativa desproporcionada y podría exceder lo necesario para la correcta tramitación del reclamo. Se propone que solo deba desprenderse de los informes una explicación suficiente y proporcional a los hechos que motivan el reclamo, reservándose informes más extensos o detallados únicamente para los casos en que la SCJ lo requiera.

9. Respecto al numeral 3.5.6

Se propone acotar el numeral 3.5.6, respecto a lo indicado de adjuntar todos los antecedentes necesarios que permitan la evaluación posterior, se debe contener datos y fundamentos necesarios, por ejemplo, no resulta conveniente acompañar los informes internos completos al reclamante, ya que contienen información operativa, de seguridad y procedimientos sensibles cuya divulgación puede comprometer los sistemas de control del casino. Solo debiera remitirse la información estrictamente necesaria para la evaluación del reclamo o que de la respuesta se desprenda la información necesaria sin que sea obligación remitir todo el informe y expediente al reclamante, manteniéndose los en el expediente a disposición de la SCJ cuando esta los requiera en fiscalización, garantizando así el debido proceso sin exponer antecedentes que exceden el estándar probatorio necesario.

10. Respecto al numeral 3.6.2

Respecto a este numeral debemos señalar que el plazo puede ser 3 años, pero no de conformidad al numeral 2, como ya se ha indicado respecto al numeral 2.

11. Respecto al numeral 3.7

Es necesario reforzar como señala en compendio que los plazos establecidos en las presentes instrucciones son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los sábados, domingos y festivos. Los plazos se computarán a partir del día siguiente hábil a aquel en que se notifique la recepción del reclamo, respuesta, oficio o resolución.

12. Respecto al numeral 4.5

Se recomienda incorporar, que se otorgará traslado donde la sociedad operadora podrá agregar lo que se estime conveniente, a fin de asegurar que el derecho a un debido procedimiento en materia administrativa y la debida contradicción.

- 13.** Asimismo, conviene advertir que los Anexos N°4 y N°5, incorporados en el Compendio vigente, no han sido considerados en la presente propuesta normativa. Por ello, se solicita a la Superintendencia pronunciarse expresamente respecto de su vigencia, actualización o eventual reemplazo, a fin de evitar vacíos normativos.