

Capítulo X: Tramitación de reclamos

INSTRUCCIONES SOBRE EL CONOCIMIENTO, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LOS RECLAMOS INTERPUESTOS EN CONTRA DE LAS SOCIEDADES OPERADORAS DE CASINO DE JUEGO Y CONCESSIONARIAS MUNICIPALES

1. Introducción

- 1.1.** Las presentes instrucciones serán aplicables a los reclamos que se formulen en contra de los casinos de juego autorizados conforme a las disposiciones de la Ley N°19.995 y casinos que se encuentren bajo concesión municipal, y que se refieran a cualquier cuestión derivada de dicha ley y de sus reglamentos, relacionada con su sala de juego o con la explotación de los juegos de azar que se desarrolle en dicho establecimiento y cuyo cumplimiento debe ser supervigilado por esta Superintendencia, sin perjuicio de las facultades y atribuciones que otros organismos tengan en la materia.
- 1.2.** En este sentido, y en conformidad a lo dispuesto en la Ley N°19.880, en el evento de que la Superintendencia sea requerida para intervenir en un asunto que no sea de su competencia, enviará de inmediato los antecedentes a la autoridad que lo deba conocer según el ordenamiento jurídico, informando de ello al interesado y a la sociedad operadora o concesionaria municipal respectiva, en caso de ser procedente.
- 1.3.** Las presentes instrucciones no obstan ni interfieren con la facultad con que cuentan las sociedades operadoras de casino de juego y concesionarias municipales para diseñar, desarrollar e implementar sistemas de atención de los clientes y/o usuarios, que operen o actúen en forma previa a lo establecido en este acto administrativo, y que tengan por finalidad atender y/o dar solución a las inquietudes o problemas que los referidos clientes y/o usuarios planteen respecto a aspectos supervisados o fiscalizados por esta Superintendencia y, en consecuencia, evitar que estos últimos presenten reclamos que deban ser tramitados de conformidad a lo establecido en las presentes instrucciones.

Sin perjuicio de lo anterior, una vez agotadas las instancias implementadas por cada operador o concesionario en su caso, cada canal de atención dispuesto deberá orientar al cliente a presentar su reclamo de acuerdo con estas instrucciones.

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.

El cliente podrá interponer un reclamo dentro del plazo de 30 días corridos contados desde la ocurrencia de los hechos que lo motivan.

3. Medios y formas de presentación de los reclamos

3.1. Presentación y recepción del reclamo en el casino de juego

- 3.1.1.** Los casinos de juego deberán recibir, tramitar y pronunciarse sobre todos los reclamos formulados en conformidad a las presentes instrucciones, sea que les fueren presentados directamente o les hayan sido derivados por esta Superintendencia u otro organismo público.
- 3.1.2.** Las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juegos deberán contar con, al menos, los siguientes medios de recepción de reclamos: presencial, correo postal, correo electrónico, sitio o aplicación web y WhatsApp.

Las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juegos deberán contar con, al menos, los siguientes medios de recepción de reclamos: presencial, correo postal, correo electrónico, sitio o aplicación web.

- 3.1.3.** En todos estos casos, formulado el reclamo, se deberá entregar una constancia de su interposición al cliente y/o usuario.
- 3.1.4.** Dicha constancia deberá contener la fecha de recepción del reclamo y el plazo máximo de respuesta. Cuando el reclamo sea presentado de manera presencial o por correo postal, deberá contar además con el timbre del casino de juego.
- 3.1.5.** En la eventualidad de que se reciba un reclamo a través de los formularios de quejas o sugerencias de los sistemas de atención de clientes implementados, cuya materia se encuentre normada en las presentes instrucciones, los casinos de juego deberán someterlo a este mismo procedimiento, entendiéndose que la fecha de recepción para los plazos establecidos en las presentes instrucciones será el día hábil siguiente a su interposición.

3.2. Presentación del reclamo ante la Superintendencia

- 3.2.1.** Si el reclamo es presentado ante esta Superintendencia sin que exista constancia de su interposición previa ante el casino de juego, éste se derivará a la sociedad operadora o concesionaria municipal respectiva, a través del SAYN o la plataforma tecnológica que lo reemplace.
- 3.2.2.** El plazo de respuesta establecido en el numeral 3.5.1 de estas instrucciones se computará desde la fecha de derivación del reclamo por parte de esta Superintendencia.
- 3.2.3.** Sin perjuicio de lo anterior, si la naturaleza o gravedad de los hechos expuestos ameritara una investigación expedita o el inicio de una acción de fiscalización por parte de este organismo, el reclamo no será derivado a la sociedad operadora o concesionaria municipal, procediéndose en dicho caso a requerir directamente a la sociedad operadora o concesionaria municipal, la elaboración de un informe y la entrega de los antecedentes pertinentes sobre la situación presentada.

La sociedad operadora o concesionaria municipal, deberá remitir toda la información solicitada dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde la solicitud.

Sin perjuicio de lo anterior, si la naturaleza o gravedad de los hechos expuestos ameritara una investigación expedita o el inicio de una acción de fiscalización por parte de este organismo, el reclamo no será derivado a la sociedad operadora, procediéndose en dicho caso a requerir directamente a la sociedad operadora o concesionaria municipal, la elaboración de un informe y la entrega de los antecedentes pertinentes sobre la situación presentada.

La sociedad operadora o concesionaria municipal, deberá remitir toda la información solicitada dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde la solicitud.

3.3. Contenido del formulario de reclamo

3.3.1. Los formularios de reclamos implementados por cada operadora o concesionaria de un casino de juego deberán contener, a lo menos, los siguientes campos de información:

- a) Individualización del casino de juego respecto del cual se dirige el reclamo.
- b) Individualización de la persona reclamante, debiendo contener los nombres, apellidos y el número de cédula de identidad o un número de identificación fiscal que conste en un documento emitido en el extranjero. Voluntariamente, puede indicar el sexo.
- c) Domicilio postal o correo electrónico al cual enviar notificaciones.
- d) Fecha de presentación del reclamo.
- e) Fecha del incidente reclamado.
- f) Exposición de la situación reclamada y petición concreta.

Asimismo, todos los formularios que la operadora o concesionaria de un casino de juego pongan a disposición de los clientes/usuarios, deberán advertir expresamente que la información entregada será objeto de tratamiento de los datos personales conforme lo establecido en la Ley N°19.628, de protección de datos de la vida privada.

3.3.2. Si el reclamo es presentado mediante correo postal o de manera presencial deberá incluir la firma por parte de la persona reclamante.

3.3.3. La persona reclamante será responsable de proporcionar información completa, correcta y legible en todos los campos del formulario. Cualquier error, omisión o falta de claridad en los datos entregados será de su exclusiva responsabilidad.

3.4. Tramitación del reclamo por el casino

3.4.1. Requerimiento de antecedentes faltantes

Excepcionalmente, si la presentación de la persona reclamante no contuviese los elementos necesarios para la elaboración y notificación de la respuesta, el casino de juego deberá notificarlo a la persona reclamante, dentro del plazo máximo de 5 días hábiles, precisando los datos o antecedente(s) faltante(s).

La persona reclamante dispondrá de 5 días hábiles, contados desde la notificación de la solicitud de aclaración, para precisar su reclamo.

Si la persona reclamante no responde dentro del plazo otorgado, el reclamo se considerará no presentado.

3.4.2. Apertura del expediente del reclamo

La sociedad operadora o concesionaria municipal deberá abrir un expediente electrónico en el que deberán constar todos los documentos asociados al reclamo presentado por la persona reclamante.

3.4.3. Contenido del expediente del reclamo

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

- a) Formulario de reclamo, constancia de la recepción y todos los documentos que se acompañen.
- 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.

- c) El (los) informe(s) de la investigación realizada por cada área del casino de juego, el cual deberá contener el detalle del incidente ocurrido, la cronología de los hechos y la justificación del proceder de la sociedad operadora o concesionaria municipal para resolver el incidente.

No se considerará como informe las copias de las comunicaciones efectuadas entre los funcionarios del casino de juego.

- d) Las comunicaciones y notificaciones efectuadas a la persona.
- e) La copia de la respuesta y el comprobante que acredite su envío por cualquier medio.

3.4.4. Custodia y conservación del expediente del reclamo

La sociedad operadora o concesionaria municipal deberá:

- a) Identificar cada expediente con un número correlativo anual.
- b) Custodiar y resguardar los expedientes electrónicos en un repositorio digital dispuesto de conformidad a la normativa que regula la protección y el tratamiento de los datos personales.
- c) Mantener el expediente, a lo menos, durante el plazo de tres años contado desde el primer día del mes siguiente a aquel en que responda el reclamo, siempre a disposición de esta Superintendencia.

3.5. Respuesta al reclamo

- 3.5.1.** El plazo máximo para dar respuesta a los reclamos por parte de la sociedad operadora o concesionaria municipal será de 10 días hábiles, contado desde el día hábil siguiente a la recepción del reclamo.

Para el caso que se solicite complementar información, habrá un nuevo plazo de 10 días hábiles, que se computará desde el día hábil siguiente al que la persona reclamante aportó los nuevos antecedentes.

- 3.5.2.** El casino de juego deberá tramitar y contestar los reclamos de manera fundada, ajustándose a la normativa vigente e ingresando el respaldo técnico correspondiente.

- 3.5.3.** El casino de juego deberá elaborar una respuesta escrita que resuelva específica y claramente los distintos requerimientos efectuados, evitando el uso de respuestas genéricas que no se hagan cargo de cada uno de los hechos reclamados.

- 3.5.4.** El casino de juego deberá incorporar en su respuesta un enfoque educativo y preventivo respecto del desarrollo de conductas problemáticas con el juego, en el caso que existan reclamos en los que se detecten creencias erróneas¹ sobre el azar.

- 3.5.5.** Para el caso del numeral precedente, la respuesta deberá incluir, como mínimo, los siguientes elementos orientados a promover una conducta de juego responsable:

a) Recomendaciones para una práctica de juego responsable, que fomenten el autocontrol, la planificación del tiempo y la gestión adecuada del dinero destinado al juego.

b) Promoción del juego como actividad recreativa, destacando que su propósito es el entretenimiento, y no debe considerarse como una fuente de ingresos ni como una solución a problemas económicos.

¹ Las creencias erróneas respecto al azar se entenderán como aquellas interpretaciones incorrectas de la aleatoriedad, tales como la percepción de que los resultados de los juegos de azar pueden ser manipulados por el casino de juegos, la creencia de que es posible influir en el resultado de un juego mediante acciones personales o estrategias, la idea de que el juego constituye una inversión con retorno asegurado u otras interpretaciones que distorsionen la naturaleza aleatoria e impredecible de los juegos de azar.

c) Informar a las personas sobre las reglas de los juegos y los riesgos asociados a la actividad.

d) Advertencias sobre señales de juego problemático, tales como la pérdida de control, el juego compulsivo o el uso del juego como mecanismo de evasión emocional.

e) Explicación clara sobre la aleatoriedad de los resultados en los juegos de azar, desmitificando la denominada “falacia del jugador”.

Se deberá enfatizar que los resultados no están influenciados por eventos anteriores, y que no existen patrones, ciclos ni estrategias que aseguren ganancias.

Asimismo, se debe aclarar que la creencia de que una racha de pérdidas aumenta la probabilidad de ganar en el siguiente intento es errónea.

3.5.6. El casino de juego deberá adjuntar todos los antecedentes necesarios que permitan la evaluación posterior del reclamo por parte de la persona reclamante y esta Superintendencia.

3.5.7. La respuesta del casino de juego deberá contener a lo menos, lo siguiente:

a) La individualización precisa de la persona reclamante, dirección o correo electrónico de notificación, número de R.U.T. y el número de registro del reclamo.

b) La enunciación breve de la materia reclamada.

c) Los antecedentes revisados.

d) La resolución del caso y sus fundamentos.

e) En caso de acogerse el reclamo y deban realizarse acciones o medidas para corregir errores o restituciones a la persona afectada, se deberá comunicar el plazo y la forma en que se materializarán, lo que no podrá exceder de 10 días hábiles contados desde la fecha de su notificación.

f) Por último, la respuesta del reclamo deberá contener obligatoriamente la siguiente información: “*En caso de discrepancia con el contenido de esta respuesta, Ud. podrá solicitar a la Superintendencia su revisión, debiendo acompañar copia de ella*”.

3.5.8. Se entenderá como fecha de respuesta al reclamo aquella en que el casino de juego envíe la comunicación a la persona reclamante.

3.6. Registro de los reclamos

3.6.1. El casino de juego deberá poseer un Registro de Reclamos actualizado y en formato digital, que, dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N°19.628, se individualicen todos los expedientes de los reclamos que han sido

presentados por los clientes y/o usuarios, incluyendo los siguientes datos mínimos:

- a) Numeración correlativa.
- b) Individualización de la persona reclamante (nombres, apellidos, el número de cédula de identidad o un número de identificación fiscal que conste en un documento emitido en el extranjero y correo electrónico o correo postal indicado para la notificación).
- c) Fecha de recepción del reclamo.
- d) Materia y submateria del reclamo, la que deberá ajustarse a alguna de las categorías de la clasificación contenido en el Anexo N°1 de estas instrucciones.

Cada reclamo deberá ser clasificado en una sola materia y si en la presentación del cliente se incluyeran asuntos relativos a más de una cuestión reclamada, el operador lo clasificará en la materia que, a su juicio, tenga mayor relevancia.

- e) Categoría de juego: corresponde a las distintas categorías de juego que se pueden desarrollar en los casinos de juego.
- f) Estado de tramitación del reclamo, distinguiendo entre las siguientes categorías:
 - i. Pendiente: Cuando aún no ha enviado la respuesta a la persona.
 - ii. Respondido: Cuando ya se ha enviado la respuesta a la persona.
- g) Fecha de envío de la respuesta.
- h) Tipo de respuesta a la persona, distinguiendo entre las siguientes categorías:
 - i. A favor del casino
 - ii. A favor de la persona reclamante
 - iii. Desistimiento

- 3.6.2.** El casino de juego será responsable de custodiar los expedientes electrónicos en las dependencias del casino de juego o en un servicio de almacenamiento en la nube o repositorio digital, manteniéndolos siempre a disposición de la Superintendencia en el plazo de 3 años indicado en el numeral 2.
- 3.6.3.** Los referidos registros y expedientes deberán ser accesibles por el nombre y/o cédula de identidad o del pasaporte de la persona reclamante.

3.7. Notificación y plazos

3.7.1. Las notificaciones a las personas reclamantes deberán efectuarse al medio de notificación indicado en el literal c) del formulario de reclamo.

3.7.2. Las notificaciones efectuadas por carta certificada se entenderán practicadas a contar del tercer día siguiente a su recepción en la oficina de Correos que corresponda.

Las notificaciones por correo electrónico se considerarán practicadas el día siguiente hábil en que haya sido despachado el correo electrónico respectivo.

4. Solicitud de revisión ante la Superintendencia

4.1. En caso de disconformidad con lo resuelto por la sociedad operadora o concesionaria municipal, la persona reclamante podrá requerir a esta Superintendencia la revisión de lo informado en la carta de respuesta.

4.2. La solicitud de revisión podrá ser presentada por la persona reclamante o su apoderado mediante el formulario que estará a su disposición en la página web de la Superintendencia u otros medios que se habiliten para estos efectos.

4.3. La persona reclamante deberá acompañar los siguientes antecedentes:

a) Identificación del casino de juego respecto del cual se presenta el reclamo.

b) Cualquier documento que acredite la presentación del reclamo ante el casino de juego.

c) Breve descripción de los hechos en que se fundamenta la solicitud de revisión de lo resuelto por el casino de juego.

d) En caso de que la reclamante comparezca mediante un apoderado, deberá cumplir con lo establecido en el artículo 22 de la Ley N°19.880.

e) Petición concreta formulada a la Superintendencia.

4.4. En los casos en que existan imprecisiones u omisiones de alguno(s) de los antecedentes antes mencionados, la Superintendencia podrá acoger a tramitación la solicitud de revisión y requerir al solicitante que acompañe los antecedentes que estime pertinentes dentro del plazo de 5 días hábiles, con indicación que, en caso de no hacerlo, se tendrá por desistida la solicitud, absteniéndose de tramitar la solicitud.

4.5. Recibida la solicitud de revisión de lo resuelto por el casino de juego, presentada por la reclamante, la Superintendencia informará dicha situación a la sociedad operadora o concesionaria municipal vía SAYN o la plataforma que lo reemplace.

En este caso, la operadora o concesionaria deberá cargar el expediente respectivo dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde que el reclamo se encuentre disponible, pudiendo agregar lo que estime pertinente.

- 4.6.** La solicitud de revisión presentada ante esta Superintendencia corresponde a un procedimiento que, iniciado a petición de parte interesada, se tramitará en conformidad a lo dispuesto en la Ley N°19.880.
 - 4.7.** La Superintendencia resolverá conforme con el mérito de los antecedentes recabados y notificará su resolución a la persona reclamante y a la sociedad operadora o concesionaria municipal, confiriéndole a ésta un plazo para cumplir lo resuelto, en los casos que corresponda.
 - 4.8.** La sociedad operadora o concesionaria municipal como asimismo la reclamante, podrán acompañar en todo momento previo a la resolución de la solicitud de revisión, cualquier antecedente adicional que estime pertinente acompañar.
 - 4.9.** Asimismo, si esta Superintendencia estima que el expediente del reclamo se encuentra incompleto o que requiere mayores antecedentes para resolver, notificará de esta situación a la sociedad operadora o concesionaria municipal, o al reclamante en su caso, pudiendo requerir el envío de los antecedentes pertinentes, en un plazo de 5 días hábiles.
- 5. Comunicaciones entre la Superintendencia y la sociedad operadora o concesionaria en relación con la tramitación de un reclamo**

Las comunicaciones que se efectúen entre la Superintendencia y la sociedad operadora o concesionaria municipal en relación a la tramitación de un reclamo se realizarán a través del SAYN o la plataforma tecnológica que la reemplace.

6. Información al público

- 6.1.** Con el propósito de orientar adecuadamente al público sobre la presentación de sus reclamos, el casino de juego deberá mantener en un lugar visible en los accesos a las salas de juego y al interior de ellas de manera permanente, un pendón o soporte gráfico que deberá ajustarse al contenido, formato y especificaciones que se detallan en el Anexo N°2 de las presentes instrucciones.
- 6.2.** Asimismo, deberán habilitar de manera visible y destacada en la página de inicio del portal o sitio web del respectivo casino de juego, un banner en el que se informe al público la dirección de correo electrónico vigente para realizar el reclamo, que permita asimismo derivarlo directamente a la sección de Atención Ciudadana del sitio web de la Superintendencia para efectuar consultas.

7. Información a la Superintendencia

- 7.1.** La sociedad operadora o concesionaria municipal deberá remitir mensualmente a la Superintendencia la información estadística de los

reclamos que tramiten de acuerdo con las especificaciones que se señalan en el Anexo N°3 de las presentes instrucciones, a más tardar el día 15 del mes siguiente al período que se informa a través del sistema que se disponga para estos efectos.

- 7.2.** El casino de juego deberá conformar una nómina de personas habilitadas para actuar en su nombre y representación en la recepción, tramitación y respuesta de los reclamos que se le presenten.
- 7.3.** Dicha nómina y sus actualizaciones se deberán notificar a esta Superintendencia a través del formulario dispuesto en el Sistema SAYN, o mediante la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección “Trámites” del sitio web institucional, con un plazo máximo de 10 días hábiles contado desde su creación y/o actualización.
- 7.4.** Una de las personas designadas por el casino de juego deberá cumplir el rol de Coordinador de Reclamos que, en el ejercicio de tal función, deberá estar a disposición de la Superintendencia para entregar información o respuestas relacionadas con la tramitación de los reclamos que se interpongan conforme a las presentes instrucciones.
- 7.4.1.** Finalmente, la sociedad operadora o concesionaria municipal deberá habilitar una dirección de correo electrónico vigente y exclusiva para la recepción de reclamos, la cual deberá ser notificada a esta Superintendencia mediante SAYN o la plataforma informática que la reemplace, en la sección “Trámites” del sitio web institucional, en un plazo de 10 días hábiles contados desde su modificación.

8. Anexos Instrucciones Reclamos

N°1 “Clasificación de materias y submaterias de reclamos”.

N°2 “Información al público”

N°3 “Clasificación y estadística de reclamos”