

ORD. N° 1547 /

- ANT.:** 1) Circular N° 13 de 30 de diciembre de 2010, modificada por la Circular N°35 de 21 de febrero de 2013, de esta Superintendencia, 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.
- 2) Oficios Ordinarios N° 887, 733, 871, 985, y 1284, de 13 de agosto de 2012, 20 de mayo, 12 de junio, 8 de julio, y 6 de septiembre, todos de 2013, de esta Superintendencia.
- 3) Presentaciones de 21 de junio, 17 de julio, y 26 de septiembre de 2013, de la sociedad Casino de Juego de Talca S.A.
- 4) Reclamo N°2881, de 14 de mayo de 2013.
- 5) Reporte Interno de Fiscalización N°75 - 2013.

**MAT:** Formula cargos a la sociedad operadora Casino de Juego de Talca S.A. por no dar cumplimiento a las instrucciones de la Superintendencia de Casinos de Juego, impartidas mediante la Circular N°13/2010, modificada a través de la Circular N°35/2013, y a su gerente general por impedir las labores de fiscalización de esta Superintendencia.

**SANTIAGO, 29 OCT 2013**

**DE : SUPERINTENDENTE DE CASINOS DE JUEGO**

**A : SR. GERENTE GENERAL  
CASINO DE JUEGO DE TALCA S.A.**

En ejercicio de sus facultades legales, especialmente las establecidas en los artículos 37 N° 2 y 4, y 42 N° 7 de la Ley N° 19.995, esta Superintendencia dictó la 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 posteriormente la Circular N° 35, de 21 de febrero de 2013, que modifica la citada Circular N° 13 y fija el texto refundido de la misma.

La Circular N° 13 citada precedentemente, imparte instrucciones a las sociedades operadoras sobre el conocimiento, tramitación y resolución de los reclamos interpuestos en contra de los casinos de juego conforme a la Ley N° 19.995, que se refieran a cuestiones derivadas de dicha ley y de sus reglamentos, relacionadas con su sala de juego o con la explotación de los juegos de azar que se desarrollen en dicho establecimiento y cuyo cumplimiento debe ser supervisado por esta Superintendencia.

Es relevante puntualizar que la Circular N° 35 de 21 de febrero de 2013, modificó diversos aspectos de la citada Circular N° 13, entre los cuales, se destaca la sustitución del numeral 2.2. que instruye sobre el plazo para la presentación del reclamo.

En efecto, con anterioridad a la citada modificación, el numeral 2.2. disponía, "el plazo para presentar un reclamo ante los casinos de juego será de 15 días corridos, contado desde la fecha en que el reclamante haya tomado conocimiento del o los hechos reclamados", el que fue sustituido por el siguiente:

*"Las sociedades operadoras no podrán establecer plazos menores a los consagrados en la normativa vigente para que sus clientes formulen los reclamos a los que se refiere esta Circular. No obstante ello, deberán advertirles a dichos clientes, acerca del tiempo durante el cual están obligados a mantener las grabaciones captadas por su Sistema de Circuito Cerrado de Televisión así como a mantener cualquier otra información que pudiere resultar útil en relación con el o los hechos que pudieran ser reclamados."*

Pues bien, en virtud de la información contenida, primordialmente en el Reporte Interno de Fiscalización N° 75-2013, citado en el antecedente 4), esta Superintendencia ha tomado conocimiento de los hechos que a continuación se exponen y que constituirían una infracción a disposiciones de la Ley N° 19.995, por incumplimiento de las instrucciones impartidas a través de la citada Circular N° 13 de 2010, modificada por la Circular N° 35 de 2013, de esta Superintendencia, atendido lo cual, por este acto se da inicio a un procedimiento sancionatorio en contra de la sociedad operadora Casino de Juego de Talca S.A.

Al efecto, cabe tener presente que, 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, mediante la 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, cumpla con formular los siguientes cargos:

#### **1.- Los Hechos**

- 1.1.- Conforme al Plan Operativo de Fiscalización de la Superintendencia de Casinos de Juego, entre los días 20 y 22 de agosto de 2013, personal de la División de Fiscalización de este Órgano de Control, realizó una fiscalización en las instalaciones de la sociedad operadora Casino de Juego de Talca S.A., respecto de dos ámbitos, a saber, la aplicación de procedimientos de reclamos y el registro de reclamos.
- 1.2.- Respecto de la aplicación de procedimientos de reclamos, esta Superintendencia detectó lo siguiente:

- i. El procedimiento de reclamos utilizado por el casino de juego establecía un plazo de 15 días hábiles para que los clientes que formulen sus reclamos.
  - ii. El formato de párrafo tipo para derivar reclamos a SCJ que se debe consignar en la carta de respuesta de la sociedad operadora al reclamante, registra un plazo que fue eliminado.
  - iii. Los pendones y folletos que informan al público que asiste al casino de juego sobre la tramitación de reclamos no contenían la información que estipula la normativa vigente sobre esta materia.
- 1.3.- En relación al registro de reclamos, examinada la tramitación de un total de 54 reclamos informados a la Superintendencia a través del reporte estadístico para el período mayo y julio de 2013, se observaron las siguientes situaciones:
- i. 12 reclamos presentaban diferencias entre las fechas de recepción informadas a la Superintendencia a través del reporte estadístico y la establecida en el documento contenido en el expediente de reclamos;
  - ii. 5 reclamos presentaban diferencias entre las fechas de respuesta informadas en el reporte estadístico y la establecida en la carta de respuesta emitida;
  - iii. 14 reclamos respondidos en un plazo superior a 10 días hábiles.
  - iv. 45 reclamos que incluían asuntos relativos a más de una categoría, estaban clasificados en el ítem "Cualquier situación no comprendida en las submaterias anteriores" y no existía un registro de cada uno de ellos en la materia de mayor relevancia; y
  - v. 54 reclamos —el total de la muestra analizada— presentaba errores en la carta de respuesta emitida por la sociedad operadora al indicar un plazo que no está contenido en el párrafo exigido por la Superintendencia; y
- 1.4.- Mediante Oficio Ordinario N° 1284, de 6 de septiembre de 2013, esta Superintendencia informó a Casino de Juego de Talca S.A., las observaciones resultantes de la fiscalización realizada entre los días 20 y 22 de agosto de 2013 a la sociedad operadora, señaladas en los numerales 1.2 y 1.3 precedentes, e instruyó a la sociedad operadora que, con el objeto de subsanar las observaciones debía adecuar el procedimiento de reclamos a las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Casinos de Juego, incorporando los aspectos observados y demás mejores que estimara pertinentes, debiendo remitir a este Organismo de Control una copia actualizada en formato digital de los mismos.
- 1.5.- Asimismo, se le instruyó adoptar las medidas necesarias con el objeto de adecuar la información contenida en los folletos y pendones a las instrucciones vigentes y mantener esto último en lugar visible en las salas de juego, y remitir la estadística de reclamos corregida, de acuerdo con las observaciones formuladas.
- 1.6.- Finalmente, esta Superintendencia requirió a Casino de Juegos de Talca S.A. un informe señalando el origen de las situaciones observadas, y las medidas que implementará con el objeto de subsanar las observaciones señaladas y evitar que hechos de esta naturaleza se repitan a futuro.
- 1.7.- Con fecha 26 de septiembre de 2013, la sociedad operadora Casino de Juego de Talca S.A. dando respuesta al Oficio Ordinario N° 1284 citado, informó a esta Servicio que, "En relación al numeral 22.1, observaciones relacionadas con el área de reclamos, se anexa nueva versión del procedimiento de reclamos actualizado conforme a la Circular N° 35 del 21 de febrero de 2013: eliminación de plazos de

presentación de reclamos ante las diferentes instancias y modificación de carta de respuesta a reclamo".

Asimismo, junto con señalar en la citada presentación, que "el nuevo material informativo que exhibe al público del casino, pendón y folletos, cumple con la Circular N° 35 del 21 de febrero de 2013", remitió las estadísticas de reclamos, señalando que se encontraban "corregidas de acuerdo a las observaciones formuladas en el numeral 2.2. y conforme a lo establecido en el numeral 5 de la Circular N° 35 de la SCJ."

Finalmente, respecto de los errores de fecha y clasificación de reclamos informó que "en los 12 reclamos observados en el punto 2.2.2 i se hicieron las correcciones pertinentes. El origen de este error está en haber digitado estos reclamos el día siguiente al de su formulación." "Respecto de los 5 reclamos del numeral 2.2.2 ii, la fecha consignada en la carta y fecha de envío de la misma difieren, porque el despacho se realizó en fecha posterior a la consignada en la carta, pero dentro del plazo normado."

- 1.8.- A este respecto, es relevante puntualizar que, con anterioridad, esa sociedad operadora ya había sido objeto de instrucciones sobre la tramitación y registro de reclamos, específicamente a través de Oficio Ordinario N° 887, de 13 de agosto de 2012. En dicha oportunidad, y a propósito una fiscalización efectuada entre los días 20 y 22 de junio de 2012, se observó a Casino de Juego de Talca S.A., la clasificación errónea de un reclamo, la consignación errónea de las fechas de ingreso o recepción respecto de nueve reclamos identificados en la visita a terreno, y el hallazgo de dos reclamos no tramitados y, por lo tanto, no considerados en la estadística correspondiente.
- 1.9.- En relación con los hechos descritos, cabe consignar que, con anterioridad a la fiscalización llevada a cabo entre los días 20 y 22 de agosto de 2013, la Unidad de Atención Ciudadana y Comunicaciones de esta Superintendencia, recibió el Reclamo N° 2881 de 14 de mayo de 2013, el que fue remitido a esa sociedad operadora mediante el Oficio N° 733, de 20 de mayo de 2013, por no existir constancia de su interposición en forma previa ante ese casino de juego, conforme lo establece la Circular N° 13/2010. Sobre el particular, en lo pertinente, cabe consignar lo siguiente:
  - i. Habiendo recibido respuesta a su presentación por parte de la sociedad operadora, el reclamante solicitó revisión de la misma, lo que fue comunicado por Oficio N° 871, de 12 de junio de 2013.
  - ii. Esa sociedad mediante su presentación de 21 de julio, acompañó, entre otros antecedentes, el formulario del reclamo y la carta de respuesta al reclamante. De la revisión de los antecedentes tenidos a la vista, especialmente de la carta de respuesta al reclamante, esta Superintendencia pudo constatar que en ésta se le informaba que "el reclamo debió haber sido presentado en un plazo no superior a 15 días corridos desde la ocurrencia de los hechos, conforme a las disposiciones de la SCJ".
  - iii. Al respecto, mediante Oficio N° 985 de 8 de julio de 2013, esta Superintendencia instruyó a Casino de Juego de Talca S.A. que, "ya no resulta aplicable invocar el plazo de 15 días corridos desde la fecha de ocurrencia de los hechos para la presentación de los reclamos, por lo que se instruye a esa sociedad operadora para que en lo sucesivo ajuste sus procedimiento de tramitación de reclamos a las disposiciones contenidas en la Circular N°13 de esta Superintendencia, modificada a través de la Circular N°35."
  - iv. En respuesta al referido oficio, mediante su presentación de fecha 17 de julio de 2013, suscrita por su Gerente General, esa sociedad operadora comunicó que,



"Es importante notificar que en relación a la circular N° 35 que modifica a la circular N°13 de 30 de diciembre de 2010, se acogieron las modificaciones planteadas y en ningún momento esta sociedad operadora ha establecido plazos menores a los consagrados en la normativa vigente para la formulación de reclamos; para esos efectos, en nuestras dependencias tenemos dos pendones que exponen la forma en que se deben tramitar los reclamos, los medios existentes para efectuarlos, las instancias en que estos deben realizarse y los tiempos de respuesta. Asimismo, en el mesón de atención al cliente hay información idéntica impresa en volantes. Por lo tanto, estamos dando cumplimiento a lo exigido en la circular en mención."

## **2.- Análisis de los hechos**

De los hechos descritos y antecedentes acompañados por la sociedad operadora, se ha podido constatar, lo siguiente:

- 2.1.- La sociedad operadora Casino de Juego de Talca S.A., ha establecido en procedimiento de reclamos un plazo de 15 días hábiles para que los clientes que formulen sus reclamos.
- 2.2.- Asimismo, la sociedad operadora consigna, tanto en la carta de respuesta de la sociedad operadora al reclamante, como en el formato de párrafo tipo para derivar reclamos a SCJ y en los pendones y folletos que informan al público que asiste al casino de juego sobre la tramitación de reclamos, un plazo de 15 días hábiles para que los jugadores formulen sus reclamos.
- 2.3.- Por su parte, en su registro de reclamos, la sociedad operadora presenta una serie de errores en la tramitación de dichos reclamos, consistentes en información errónea, clasificación errónea de las materias y respuestas fuera de plazo. Asimismo, ha respondido reclamos en un plazo superior a los 10 días establecidos como tiempo máximo de respuesta establecido en la normativa vigente.
- 2.4.- Finalmente, el Gerente General de la sociedad operadora Casinos de Talca, en presentación de fecha 17 de julio de 2013, informó a la Superintendencia de Casinos de Juego que la sociedad operadora no había establecido plazos menores a los consagrados en la normativa vigente para la formulación de reclamos y que en ese aspecto, estaba dando cumplimiento a la Circular N°13/2010, modificada a través de la Circular N°35/2013, ambas de esta Superintendencia, información que no se ajustaba a la realidad, conforme a lo constatado por este Órgano de Control en fiscalización realizada en las dependencias del casino de juego entre los días 20 y 22 de agosto de 2013.

## **3.- Formulación de cargos**

- 3.1.- En consecuencia, conforme a los hechos expuestos y antecedentes tenidos a la vista, y sin perjuicio del análisis que efectuará este Organismo Fiscalizador una vez que esa sociedad operadora presente formalmente sus descargos, existen antecedentes que permiten sostener que la sociedad operadora Casino de Juego de Talca S.A. no habría dado cumplimiento a las instrucciones de la Superintendencia de Casinos de Juego, impartidas mediante la Circular N°13/2010, modificada a través de la Circular N°35/2013, al realizar las siguientes acciones:
  - i. Establecer en el procedimiento de reclamos un plazo de 15 días hábiles para que los clientes que formulen sus reclamos;
  - ii. Consignar, tanto en la carta de respuesta de la sociedad operadora al reclamante, como en el formato de párrafo tipo para derivar reclamos a SCJ y en los pendones y folletos que informan al público que asiste al casino de juego

sobre la tramitación de reclamos, un plazo de 15 días hábiles para que los jugadores formulen sus reclamos; y

- iii. Presentar una serie de errores en la tramitación de dichos reclamos, consistentes en información errónea, clasificación errónea de las materias y respuestas fuera de plazo.

3.2.- Asimismo, de los hechos y antecedentes ya señalados, y sin perjuicio del análisis que efectuará este Organismo Fiscalizador una vez presentados formalmente los descargos, existen antecedentes que permiten sostener que el Sr. Gerente General de la sociedad operadora Casino de Juego de Talca S.A. al entregar información que no se ajustaba a la realidad, ha impedido las labores de fiscalización de los funcionarios de la Superintendencia, obstaculizando el adecuado ejercicio de esta Autoridad a fin de verificar el cumplimiento de la Ley 19.995 y sus reglamentos, en relación con el funcionamiento del casino.

3.3.- Las conductas descritas precedentemente podrían constituir una infracción a lo dispuesto en la Ley N° 19.995 y en sus reglamentos, y en particular a lo prescrito en la Circular N° 13, de 30 de diciembre de 2010, modificada por la Circular N° 35, de 21 de febrero de 2013, 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, que en lo pertinente prescriben lo siguiente:

- a) Artículo 14, inciso primero, de la Ley 19.995: "Corresponderá a la Superintendencia fiscalizar el cumplimiento de los requisitos que fijan la ley, los reglamentos y el permiso de operación en relación al funcionamiento de un casino de juegos y sus servicios anexos. Con este efecto, el establecimiento en que funcionen será sometido a revisiones periódicas en cualquier momento y sin previo aviso. El operador deberá otorgar todas las facilidades necesarias para efectuar dicha fiscalización.
- b) Artículo 36 de la Ley 19.995: "Corresponderá a la Superintendencia supervigilar y fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y técnicas para la instalación, administración y explotación de los casinos de juego que operan en el país."
- c) Artículo 3 del Decreto Supremo 287, de 2005, del Ministerio de Hacienda: "Corresponde a la Superintendencia velar por el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias que regulan el funcionamiento de los casinos de juego, así como fiscalizar las diversas actividades que en ellos se desarrollan, de conformidad con las facultades que le confieren especialmente los artículos 14 y 36 de la Ley."
- d) Artículo 5, inciso primero, del Decreto Supremo 287, de 2005, del Ministerio de Hacienda: "El establecimiento podrá ser sometido a revisiones periódicas por la Superintendencia, en cualquier momento y sin previo aviso, con el fin de fiscalizar el debido cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que regulan el funcionamiento del casino de juegos y sus servicios anexos. A este respecto, la sociedad operadora, como asimismo el personal que preste servicios en el establecimiento deberán otorgar todas las facilidades necesarias para efectuar la fiscalización."
- e) Artículo 34 letra e), del Decreto Supremo 287, de 2005, del Ministerio de Hacienda: "La función fiscalizadora y las correspondientes atribuciones que la Superintendencia debe ejercer sobre los casinos de juego y sus sociedades operadoras, podrá adoptar las siguientes modalidades: e) Requerir información y antecedentes de los representantes de las entidades fiscalizadas y de su personal.

f) Circular N° 13, de 30 de diciembre de 2010, modificada por la Circular N° 35, de 21 de febrero de 2013:

- i. Numeral 2.2. Acerca del plazo para la interposición del reclamo. "Las sociedades operadoras no podrán establecer plazos menores a los consagrados en la normativa vigente para que sus clientes formulen los reclamos a los que se refiere esta Circular..."
- ii. Numeral 2.6 Plazo de respuesta. "El plazo máximo para dar respuesta a los reclamos será de 10 días hábiles, contado a partir del día siguiente hábil de su recepción."
- iii. Numeral 2.7 Respuesta letra f). "Será obligación de los casinos de juego tramitar y contestar los reclamos que reciba, de manera fundada, precisa y oportuna, y especialmente, elaborar una respuesta... La respuesta que entregue el casino de juego deberá contener, a lo menos, lo siguiente: ... f) Por último, la carta deberá del reclamo deberá contener la siguiente oración:" En caso de disconformidad con el contenido de esta respuesta, Ud. podrá solicitar a la Superintendencia de Casinos de Juego su revisión, debiendo acompañar copia de la carta."
- iv. Numeral 4 Información al Público. "Con el propósito de informar adecuadamente al público sobre la presentación de sus reclamos, los casinos de juego deberán ajustarse al contenido, formato y especificaciones que se detallan en el Anexo 2 de la presente circular."

Adicionalmente, las sociedades operadoras deberán difundir en sus casinos de juego el contenido de las presentes instrucciones, a través de material elaborado por ellas, el que de igual modo, deberá ajustarse al contenido y especificaciones que se detallan en el mencionado anexo N°2 de la presente circular."

- v. Numeral 5 Información a la Superintendencia. "El casino de juego deberá remitir mensualmente a la Superintendencia la información estadística de los reclamos que se tramiten de acuerdo a las especificaciones que se señalan en el Anexo N°3 de las presentes instrucciones, a más tardar el 15 del mes siguiente al período que se informa."

#### **4.- Disposición que establece la infracción y la sanción asignada**

Conforme a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 19.995, "Las infracciones a esta ley que no tengan señalada una sanción especial serán penadas con multa a beneficio fiscal de tres a noventa unidades tributarias mensuales. En caso de reincidencia, dentro de un período no superior a un año, estas multas se duplicarán."

Por su parte, el artículo 47 de la Ley 19.995 dispone, "Serán sancionados con multa de treinta a ciento cincuenta unidades tributarias mensuales, los directores, gerentes y apoderados con facultades generales de administración que se opongan o impidan las labores de fiscalización de los inspectores o funcionarios de la Superintendencia."

La misma sanción se aplicará a las personas antes referidas que se nieguen a proporcionar la información solicitada por los inspectores o funcionarios, en el cumplimiento de sus facultades fiscalizadoras, u oculten los instrumentos en que conste dicha información."

Conforme a lo expuesto, las infracciones que se podrían configurar por los hechos señalados precedentemente podrían ser constitutivos de las conductas sancionadas en los artículos señalados precedentemente.

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, el Gerente General de la sociedad operadora antes mencionada, don Lientur Fuentealba Meier, dispondrá de un plazo de 10 días hábiles contado desde su notificación, para formular los descargos que estime pertinentes, indicando en su respuesta el número y fecha del presente oficio.

Notifíquese por carta certificada.



**RENATO HAMEL MATURANA**  
**SUPERINTENDENTE DE CASINOS DE JUEGO**

CSA / NBH

Distribución:

- Destinatario
- Divisiones SCJ
- Unidad Atención Ciudadana y Comunicaciones SCJ
- Oficina de Partes SCJ.