

Exp-13088-2018

1153

ORD.: N° \_\_\_\_\_ /

**ANT.:** 1) Fiscalización planificada efectuada entre los días 22 al 25 de mayo de 2019.

2) Actas de inicio y de cierre de Fiscalización en terreno, de fechas 22 y 25 de marzo de 2019, respectivamente.

3) Oficio Ordinario N° 624, de fecha 20 de mayo de 2019, de la Superintendencia de Casinos de Juego.

4) Memorándum N° 55, de fecha 30 de julio de 2019, de la División de Fiscalización a la División Jurídica, de la Superintendencia de Casinos de Juego.

**MAT.:** Formula cargos a la sociedad operadora Ovalle Casino Resort S.A. por incumplimiento que indica.

**ROL N° 012/2018**

**SANTIAGO, 29 AGO 2019**

**DE : SRA. VIVIEN VILLAGRÁN ACUÑA  
SUPERINTENDENTA DE CASINOS DE JUEGO**

**A : SR. FEDERICO DÍAZ  
GERENTE GENERAL  
OVALLE CASINO RESORT S.A.**

En virtud de la información contenida en los antecedentes 1) a 4) del presente oficio, la Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ) ha tomado conocimiento de los hechos que a continuación se exponen, los que eventualmente constituirían una infracción a algunas disposiciones de la Ley N° 19.995 y sus reglamentos, atendido lo cual, por este acto, corresponde dar inicio a un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora Ovalle Casino Resort 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, 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 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 letra b) de la Ley N° 19.995, cumplo con formular los siguientes cargos:

## 1. Exposición de los Hechos relevantes.

1.1. En ejercicio de las facultades de fiscalización de la SCJ previstas en la ley N° 19.995 y de conformidad con el Plan Operativo de Fiscalización 2019 de esta Superintendencia, entre los días 22 y 25 (ambos inclusive) de mayo de 2019, el personal de la División de Fiscalización llevó a cabo una fiscalización en las instalaciones de Ovalle Casino Resort S.A., con la finalidad de fiscalizar entre otras actividades, las materias relacionadas con “Juegos de mesa y Bingo”.

1.2. Si bien en el Acta de cierre de la respectiva Fiscalización, mencionada en el antecedente 2), en lo relativo a la actividad señalada precedentemente, no existieron observaciones que formular, si se consignó en aquel la entrega de los antecedentes de reclamos de los folios N°22, 28, 37 y 38 para su revisión.

1.3. Teniendo presente la documentación entregada por la sociedad operadora, esta Superintendencia, en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, dirigió a la sociedad operadora Ovalle Casino Resort S.A. el Oficio Ordinario N° 624, citado en el antecedente 3), mediante el cual se representó a dicha sociedad la inexistencia de hallazgos relativos a la actividad de juego en vivo, pero requirió el envío de la siguiente información, dentro del plazo de 10 días hábiles desde la notificación de dicho Oficio:

N° de Reclamo	Requerimiento
37	Informe técnico que de cuenta de la descripción de los hechos Respuesta entregada por la sociedad operadora al cliente.
38	Respuesta entregada por la sociedad operadora.

1.4. Con fecha 30 de julio de 2019, la División de Fiscalización informó a la División Jurídica que, a la fecha del envío de dicho documento, no habían recibido respuesta con la información solicitada a Ovalle Casino Resort S.A. mediante el oficio citado en antecedente 3).

## 2. Análisis de los Hechos relevantes.

De los hechos descritos y antecedentes consignados previamente, y en conformidad a las facultades legales y reglamentarias que esta Superintendencia tiene para impartir instrucciones a las sociedades operadoras y dar órdenes para su cumplimiento, se evidencia que a la fecha del envío de la comunicación de la División de Fiscalización a la División Jurídica, respecto de la fiscalización realizada entre los días 22 y 25 (ambos inclusive) de mayo de 2019, la sociedad operadora Ovalle Casino Resort S.A. no habría dado cumplimiento a:

i) La instrucción establecida en el Oficio Ordinario N° 624 de fecha 20 de mayo de 2019, en cuanto mediante dicho acto se requirió a la sociedad operadora los antecedentes de los expedientes de reclamos N° 37 y N° 38, y la sociedad operadora no habría efectuado su envío.

Lo anterior, con relación al artículo 42 N°7 de la Ley N° 19.995 respecto de la facultad del Superintendente de elaborar instrucciones de general aplicación y de dictar órdenes para su cumplimiento y del artículo 46 respecto de las infracciones a las disposiciones de la Ley, los reglamentos, instrucciones y órdenes que imparta la Superintendencia.

ii) Las instrucciones contenidas en la Circular N°51, de 2014, que imparte instrucciones sobre el conocimiento, tramitación y resolución de los reclamos interpuestos en contra de los casinos de juego en cuanto al contenido incompleto de los expedientes de reclamos y a la falta de respuesta de los reclamos interpuestos.

En definitiva, la sociedad operadora Ovalle Casino Resort S.A., a la fecha de la fiscalización realizada por funcionarios de la Superintendencia (quienes de conformidad al artículo 43 de la Ley N° 19.995, no sólo detentan la calidad de ministros de fe respecto de todas las actuaciones que realicen en ejercicio de sus funciones, sino que también los hechos constatados por ellos constituirán presunción legal de veracidad para todos los efectos legales), habría incumplido la instrucción establecida en el Oficio Ordinario N°624, en relación con los artículos 42 N° 7 y 46 la ley N° 19.995 que Establece las bases generales para la autorización, funcionamiento y

fiscalización de casinos de juego y a las instrucciones establecidas en el numeral 2.4 y 2.7 de la Circular 51 de 2014 que imparte instrucciones sobre el conocimiento, tramitación y resolución de los reclamos interpuestos en contra de los casinos de juego.

### 3. Formulación de cargos.

En consecuencia y conforme a los hechos expuestos en el punto 1) y 2) de este Oficio y, sin perjuicio del análisis que efectuará esta Superintendencia una vez que la sociedad operadora ejerza su derecho a presentar formalmente sus descargos, a juicio de este servicio existen antecedentes que permiten sostener que a la fecha de la fiscalización realizada, la sociedad operadora Ovalle Casino Resort S.A. eventualmente habría incumplido la instrucción establecida en el Oficio Ordinario N°624 de 2019 y los artículos 42 N°7 y 46, ambos de la Ley 19.995 por no haber enviado a la superintendencia los antecedentes solicitados en el oficio que informa resultados de la fiscalización a Ovalle Casino Resort S.A entre los días 22 al 25 de mayo de 2019; y la eventual infracción a las disposiciones contenidas en el numeral 2.4 y 2.7 de la Circular SCJ N° 51, de 2014, sobre conocimiento y tramitación de reclamos en cuanto no se verificó la existencia de los expedientes completos para los reclamos N°37 y N°38.

### 4. Normativa que establece la infracción y sanción en relación con el incumplimiento objeto de la presente formulación de cargos.

#### a) Disposiciones generales aplicables a la infracción:

##### Ley N° 19.995:

*“Artículo 42.- Corresponderá al Superintendente: 7.- Interpretar administrativamente, en materias de su competencia, las leyes, reglamentos y normas técnicas que rigen las entidades y materias fiscalizadas; elaborar instrucciones de general aplicación y dictar órdenes para su cumplimiento.”*

**Circular SCJ N° 51, de 2014, que modifica Circular N° 13, 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 fija texto refundido de la misma.**

*“2.4 Registro de los reclamos y formación de los expedientes respectivos, letra f) Respuesta al reclamante y fecha de despacho.*

*Cada expediente deberá identificarse con su número de Registro de Reclamos y contendrá todos los antecedentes y documentos que se acumulen durante la tramitación del procedimiento que se instruye, los que se agregarán sucesivamente tan pronto como sean emitidos o recibidos por ellos, debidamente foliados o numerados.*

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

- 1. Formulario de reclamo o presentación del reclamante y todos los documentos que se acompañen a ésta.*
- 2. Los antecedentes recopilados, entre los cuales se deberán incluir las grabaciones del Sistema de CCTV del incidente reclamado, cuando se cuente con ellas.*
- 3. Las comunicaciones efectuadas al reclamante*
- 4. La copia de la respuesta y el comprobante que acredita su envío.” (Subrayado es nuestro)*

#### *“2.7 Respuesta*

*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 escrita que resuelva claramente los requerimientos efectuados y que contenga toda la información que permita su evaluación posterior por el reclamante y por esta Superintendencia.*

*(...) El casino de juego deberá dar una respuesta por escrito al reclamo presentado por el reclamante, abarcando todas las cuestiones planteadas en él. La respuesta que entregue el casino de juego deberá contener, a lo menos, lo siguiente:*

- a) La individualización precisa del reclamante, su domicilio, número de R.U.T y el número de registro de reclamo.*
- b) La enunciación breve de la materia reclamada*

- c) *Los fundamentos de su resolución*
- d) *En caso de acogerse el reclamo, el plazo y la forma en que se dará cumplimiento a lo resuelto, el que no podrá exceder de 10 días hábiles contado desde la fecha de su notificación.*
- e) *Firma del habilitado de la sociedad operadora*
- f) *Por último, la carta de respuesta 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 esta carta.'* (Subrayado es nuestro)

**b) Infracción prevista en el artículo 46 de la Ley N° 19.995 y Sanción asignada:**

El artículo 46 de la Ley N° 19.995 prescribe que "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." (Subrayado es nuestro).

5. Conforme a lo expuesto, los hechos descritos precedentemente objeto de la presente formulación de cargos, serían constitutivos de las infracciones indicadas en el numeral precedente.

6. 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 referida sociedad operadora dispondrá de un plazo de 10 días hábiles contados desde su notificación, para formular los descargos que estime pertinentes, como asimismo para ofrecer o solicitar las diligencias probatorias que estime, indicando en su presentación el número y fecha del presente oficio, como asimismo el rol del presente procedimiento administrativo sancionatorio.

7. Téngase presente que los plazos de días previstos en la Ley N° 19.995, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos, por aplicación supletoria de lo previsto en el artículo 25 de la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de Los Órganos de la Administración del Estado.

8. Téngase presente que los documentos señalados como antecedentes en el presente Oficio se encuentran a disposición de la sociedad operadora en caso de ser requeridos.

9. Notifíquese por carta certificada de conformidad al artículo 55 letra d) de la Ley N° 19.995.

**Distribución:**

- Gerente General Ovalle Casino Resort S.A.
- Divisiones SCJ
- Oficina de Partes/Archivo