

**RESUELVE RECURSO DE RECLAMACIÓN
QUE INDICA.**

ROL N° 006/2020

VISTOS:

Lo dispuesto en la Ley N° 19.995 que Establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, de 2005 y sus modificaciones; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de Los Órganos de la Administración del Estado, de 2003 y sus modificaciones; el Decreto Supremo N° 32, de 2017, del Ministerio de Hacienda, que nombra a la Superintendente de Casinos de Juego, en el Decreto N° 248, de 2020, del Ministerio de Hacienda, que renueva nombramiento de alto directivo público a la Superintendente de Casinos de Juego; el Oficio Ordinario N° 345, de fecha 4 de enero de 2020, de esta Superintendencia, que formula cargos a la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.**; las presentaciones OCR/040/2020, OCR/051/2020, OCR/063/2020, OCR/074/2020 y OCR/123/2020 de fechas 12 de marzo, 1° y 28 de abril, 26 de mayo y 23 de octubre de 2020, respectivamente, todas de la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.**; las Resoluciones Exentas N°s 249, 316, 603 y 713, de 13 de abril, 15 de mayo, 8 de octubre y 11 de noviembre de 2020, respectivamente, todas de esta Superintendencia, la presentación de fecha 30 de noviembre de 2020 de la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.**; la Resolución N°7, de 2019 de la Contraloría General de la República y sus modificaciones; y los demás antecedentes contenidos en el presente procedimiento administrativo sancionatorio.

CONSIDERANDO:

Primero) Que, mediante Oficio Ordinario N° 345, de fecha 4 de marzo de 2020, de esta Superintendencia, se formuló cargos e inició un proceso administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.** por cuanto habría incumplido la Circular SCJ N° 51, de 2014, al mantener expedientes de reclamos (N°s 26, 41, 44 y 45) que no contienen la respuesta del casino y los antecedentes que sustenten la fecha de respuesta a reclamos (N°s 21, 23, 24, 29, 30, 31, 32, 33, 36, 37, 38, 40, 41, 42 y 43); por dar respuesta fuera de plazo a los reclamos (N°s 21, 30, 37, 38, 40, 41 y 44); por responder reclamos mediante empleados que no se encuentran notificados a esta Superintendencia (en este caso, el Sr. Armando Sergio Giménez); por registrar fechas de ingreso en el SIOC que difieren de la fecha de ingreso del reclamo según el expediente (reclamos N°s 22, 26, 32, 33 y 36); y por no mantener operativa la página web destinada a la recepción de reclamos durante las jornadas de fiscalización de los días 28 y 29 de agosto de 2019.

Segundo) Que, mediante Resolución Exenta N° 713 de 11 de noviembre de 2020, esta Superintendencia puso término al presente procedimiento administrativo sancionatorio, determinándose la aplicación a la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.** de una sanción de multa a beneficio fiscal de 60 UTM (sesenta Unidades Tributarias Mensuales), conforme lo previsto en el artículo 46 de la Ley N° 19.995, de Casinos de Juego.

Tercero) Que, la referida Resolución Exenta N°713, fue notificada con fecha 11 de noviembre de 2020, mediante correo electrónico dirigido a la casilla federico.diaz@ovallecasinoresort.cl, perteneciente al gerente general de la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.** registrado en esta Superintendencia, conforme a lo dispuesto en el Oficio Circular N° 18, de 6 de abril de 2020, de esta Superintendencia,

Cuarto) Que, con fecha 30 de noviembre de 2020, la sociedad operadora Ovalle Casino Resort S.A., interpuso, dentro de plazo, ante esta Superintendencia de Casinos de Juego, un recurso de reclamación administrativa en contra de lo resuelto por la Resolución Exenta N° 713, de 11 de noviembre de 2020, ya individualizada.

Quinto) Que, la sociedad operadora en su presentación de 30 de noviembre de 2020, referida en el considerando anterior, solicitó respecto de su reclamación en contra la de Resolución Exenta N°713, *“Tener por interpuesta reclamación en contra de su Resolución Exenta N° 713 de fecha 11 de noviembre de 2020 y en definitiva dejar sin efecto las sanciones impuestas en ellas, por no ajustarse a Derecho o, en su defecto, modificarla a la sanción de amonestación, y en subsidio fijar la sanción en una multa de 10 UTM”*.

Así también, la sociedad operadora Ovalle Casino Resort S.A. ha señalado en su reclamación, como fundamentos de hecho y de derecho, los siguientes:

a) La sociedad operadora se ha visto recargada en su labor porque debió *“responder a sus acusaciones en plena época en que no contaba con personal, debido al cierre de los casinos por la pandemia”*, respecto de los reclamos 37 y 38, *“porque ya habían sido sancionados con anterioridad”*.

b) *“No se comprende el argumento respecto del reclamo 41, toda vez que la sentencia señala que la respuesta fue enviada con posterioridad a la fiscalización del 26 y 29 de agosto de 2019, pero en los cargos que se nos formulan se señala que la respuesta se dio el 16 de abril de 2018”*.

c) *“...las respuestas a los reclamos 23, 24, 31, 32 y 36, no se formularon observaciones ni contienen análisis alguno en la sentencia de si hubo o no infracción como se establece en las letras c) y e) de resolución N° 345 por la que se formulan cargos, por lo tanto resulta improcedente que estos se encuentren incluidos en la letra a) de la parte resolutive, ya que la sentencia debe encontrarse fundada y motivada, y absolutamente nada se ha señalado respecto de estos reclamos en la sentencia”*.

d) *“...respecto del reclamo N° 26, en que se formuló cargo de no haberse enviado respuesta, pese a que esta parte prueba que dicha afirmación no es efectiva y acompaña como prueba la carta con su comprobante de envío. La sentencia, en vez de absolver de dicho cargo, modifica el cargo al estimar que la respuesta dada no era sumamente clara”*.

e) *“respecto del reclamo N° 41, esta Superintendencia sólo se queda con el hecho de que al momento de fiscalizar no constaba respuesta, restándole mérito al hecho de que esta sociedad operadora hiciera un seguimiento de que el cliente estuviera satisfecho con su respuesta, que es el fin que persigue esta circular”*. Agrega que *“Lamentablemente en su rol de fiscalización, esta Superintendencia se limita a revisar las formas sin considerar si existe algún perjuicio a un cliente”*.

f) *“Claramente es esta misma Superintendencia que estima que la conducta de esta sociedad se ve atenuada, por lo que existe poca coherencia en concluir que hemos incluido en una conducta grave”*.

Agrega una serie de dudas con el fin de desvirtuar la calificación de gravedad realizada por esta Superintendencia y que además intentan demostrar que no se ha considerado la ausencia de perjuicio a los clientes de la sociedad operadora.

Asimismo, señala que *“Además, resulta improcedente que respecto de los expedientes 21, 30, 40, 41 y 44 se sancione por no mantener respuesta del casino y los antecedentes que la sustentan como señala la letra a) de la parte dispositiva y se sancione también por dar respuesta fuera de plazo conforme se sanciona en la letra b) de la parte considerativa”*.

Finalmente, señala que *“Claramente estamos ante una sentencia con muchas deficiencias trasgrediendo gravemente principios del derecho sancionatorio con un único afán de sancionarnos y elevar las faltas cometidas a la calidad de infracción grave, sin serlo”*.

Sexto) Que, previo a resolver, se debe tener en consideración:

a) Respecto a que la sociedad operadora se ha visto recargada en su labor por tener que responder cargos respecto de los reclamos 37 y 38, cabe señalar que en conformidad a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 19.995, la sociedad operadora deberá otorgar todas las facilidades necesarias para que la Superintendencia efectúe sus facultades de fiscalización.

En este contexto, el Oficio Ordinario N° 1153, de 30 de agosto de 2019, formuló cargos a esa sociedad operadora por no haber enviado los antecedentes solicitados en el Oficio Ordinario N° 624, de 2019, relativos a los expedientes de reclamos N° 37 y 38. Pues bien, inicialmente esta Superintendencia estimó que se trataba de circunstancias distintas a las planteadas en el presente procedimiento administrativo sancionatorio (ya que dicen relación con mantener expedientes de reclamos que no contienen la respuesta del casino), pero en atención a las alegaciones presentadas por la sociedad operadora Ovalle Casino Resort S.A., se pudo constatar que efectivamente de aplicarse una sanción se estaría afectando el principio non bis in ídem, ya que existe un vínculo en directo en la falta de entrega

Por lo anterior, el hecho de absolver a la sociedad operadora respecto de dos expedientes, no debiese ser considerado como un recargo innecesario de sus labores, sino que, por el contrario, una evidencia de la aplicación de la garantía del debido proceso.

Con todo, cabe señalar que este Servicio no solo formuló cargos respecto de los reclamos 37 y 38 (por no mantener expedientes de reclamos que no contienen la respuesta del casino), sino que respecto de otros reclamos (N°s 21, 23, 24, 29, 30, 31, 32, 33, 36, 40, 41, 42 y 43), levantando cinco hallazgos referidos a varios expedientes, de modo que no es posible advertir que esto pueda haber perjudicado a la sociedad operadora.

b) En cuanto al reclamo N° 41, cabe señalar que la formulación de cargos contenida en el Oficio Ordinario N° 345, de 4 de marzo de 2020, en el literal c) del numeral 1 “Hechos”, da cuenta de una fecha de respuesta que se encuentra informada en el sistema SIOC (31 de agosto de 2018), en circunstancias que lo representado dice relación con la existencia de antecedentes que sustenten la fecha de respuesta, por lo tanto, la fecha referida (31 de agosto de 2018) es ilustrativa de la información existente.

Ahora bien, si se considera la fecha de respuesta que informa la propia sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.** en el SIOC (donde no se agregan antecedentes que sustentan la fecha de respuesta, ya que solo se ingresa un dato), queda constancia que esta última responde al cliente fuera de plazo, toda vez que el plazo máximo para dar respuesta es de 10 días hábiles y la fecha de ingreso del reclamo se produce con fecha 16 de agosto de 2018, de modo que debió dar respuesta con fecha 30 de agosto de 2018.

Por otro lado, la sociedad operadora acompaña un correo de fecha 13 de septiembre de 2019, donde se tomó contacto con el Sr. Jovani Tapia, pero dicha situación ocurre con fecha posterior a la fiscalización en terreno efectuada entre los días 26 y 29 de agosto de 2019, que registra el hallazgo, de modo que esta Superintendencia estima que la sociedad operadora no se exime de responsabilidad por dicha situación.

En este sentido, la corrección posterior de un hallazgo observado por esta Superintendencia se considera como una consecuencia natural de sus labores de fiscalización que no permite absolver a una sociedad operadora, pero permite atenuar su responsabilidad para los efectos de determinar el monto de la multa dentro del tramo que establece el artículo 46 de la Ley N° 19.995.

c) Respecto de los reclamos números 23, 24, 31, 32 y 36, cabe señalar que el literal b) del considerando décimo segundo de la resolución reclamada se refiere expresamente a ellos, dejando claro que el fiscalizador constató que los expedientes no contenían los antecedentes que sustentan la fecha de respuesta al reclamo, en circunstancias que los expedientes deben contener la copia de la respuesta y comprobante que acredita su envío, de conformidad al literal f) del numeral 2.4. "Registro de los reclamos y formación de los expedientes respectivos", de la Circular N° 51. Como fundamento, se señaló que lo cuestionado era la ausencia de los reclamos en el expediente respectivo, no su existencia. En efecto, si había respuesta, ésta debió estar contenida en el expediente respectivo, cuestión que en la especie no ocurrió.

d) Respecto del reclamo N° 26, cabe señalar que se constató que, si bien aquel fue respondido, dicha respuesta no se encontraba contenida en el expediente correspondiente, que fue lo reprochado a la sociedad operadora, aplicándose el mismo razonamiento expresado precedentemente. Es necesario precisar que el cumplimiento normativo se expresa tanto en la forma con el fondo.

e) Respecto del reclamo N° 41, esta Superintendencia no le resta mérito al seguimiento realizado por la sociedad operadora, por ello se estima que dicha situación permite atenuar su responsabilidad, no obstante recalcar que se observa poca diligencia para la creación de expedientes de reclamo. En este sentido, es útil destacar que esta Superintendencia efectivamente si ha tomado en consideración dicha situación para determinar el monto de la sanción dentro del tramo establecido en el artículo 46 de la Ley N° 19.995.

En este sentido, cabe señalar que el referido artículo 46 permite a esta Superintendencia aplicar multas entre las 5 y las 150 unidades tributarias mensuales, de modo que la multa aplicada a la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.** corresponde a un 40% del monto total aplicable, entendiéndose que es proporcional a la gravedad que se observa por los incumplimientos reprochados en el presente procedimiento administrativo sancionatorio.

En cuanto al alegato referido a que esta Superintendencia se limita a revisar las formas, sin considerar si existe perjuicio a algún cliente, cabe señalar que la mayor o menor extensión del posible perjuicio causado no fue una circunstancia alegada por la sociedad operadora en sus descargos. Sin embargo, es útil destacar que, en el caso de haberse constatado un perjuicio directo a los clientes, esta situación se habría ponderado a efectos de definir otro monto en la multa aplicada, según lo establece el artículo 46 de la ley N° 19.995.

f) En este contexto, la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.** afirma que no ha habido ningún perjuicio a los clientes, sosteniendo este alegato en las siguientes reflexiones: "*¿existe algún reclamo de cliente que se haya presentado ante la Superintendencia? ¿algún reclamo ha seguido el procedimiento de revisión ante esta SCJ por disconformidad con lo resuelto? ¿existe algún reclamo que haya insistido en su disconformidad? ¿se ha ocasionado algún perjuicio a quienes han asistido a nuestro casino de juegos?*".

Sin embargo, es útil destacar que esta circunstancia ha sido considerada al momento de determinar la proporcionalidad de la multa aplicada, puesto que, si hubiese existido un perjuicio, éste se hubiese ponderado de manera distinta.

Por otro lado, la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.** estima que esta Superintendencia debe elegir entre sancionar por la

existencia de respuestas fuera de plazo o porque no hay respuestas, pero como se señaló en el acto administrativo reclamado, la infracción se produce por no poseer expedientes con toda la documentación y no porque exista o no la respuesta. De modo que no existe la dicotomía que alega la sociedad operadora.

A su vez, en la tramitación del presente procedimiento administrativo sancionatorio esta Superintendencia se ha apegado estrictamente al principio de imparcialidad establecido en el artículo 11 de la Ley N° 19.880, actuando con objetividad y respetando el principio de probidad, sujetándose a los hallazgos que fueron observados en el marco de sus facultades de fiscalización, respondiendo todos los alegatos de la sociedad operadora con el debido fundamento y dándole la oportunidad de presentar todos los documentos que ha estimado pertinente.

A mayor abundamiento, la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.** señala que la resolución reclamada posee "*muchas deficiencias transgrediendo gravemente principios de derecho sancionatorio*", sin desarrollar ningún razonamiento establezca como se arriba a dicha conclusión y que, en consecuencia, permita a esta Superintendencia hacerse cargo de dicha afirmación. En definitiva, respecto de dicha alegación estimamos que solo constituye una aseveración sin evidencia concreta que permitiera a esta SCJ atender fundada y seriamente dicho reclamo.

Ahora bien, se reitera que la gravedad de los hechos constados se basa en la cantidad de las situaciones reprochadas, lo cual a juicio de esta Superintendencia da cuenta de una falta de diligencia de la sociedad operadora en relación con la tramitación de los clientes, de modo que se ha efectuado un adecuado análisis lógico para arribar a dicha conclusión. Dicha calificación se ha efectuado sólo para los efectos de la determinación del monto de la multa, no siendo aplicable para ningún otro efecto.

Finalmente, la sociedad **Ovalle Casino Resort S.A.** estima que el monto de la multa aplicada en el presente procedimiento administrativo sancionatorio, en relación con las multas aplicadas durante este año a otras sociedades operadoras, no se condicen, para lo cual enumera varias situaciones sin realizar un análisis detenido ni detallado de por qué no serían acordes unas con otras.

Pues bien, para estos efectos se debe señalar que las sanciones invocadas por la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.** corresponden a circunstancias distintas, con hallazgos que poseen características distintas, con cantidades diferentes y en procedimientos administrativos sancionatorios que poseían alegatos de distinta naturaleza. En este sentido, atendido que no se ha fundamentado adecuadamente este alegato, también corresponde que sea desestimado.

Séptimo) Que, en consecuencia, la sociedad operadora en su escrito de reclamación, a juicio de esta SCJ no ha aportado ningún elemento de hecho ni de derecho que permita desvirtuar los hechos y conclusiones consignados en la citada Resolución Exenta N° 713, de 11 de noviembre de 2020, de esta Superintendencia.

Octavo) Que, de acuerdo con los hechos descritos en los considerandos anteriores y atendida las facultades que confiere la Ley N° 19.995.

RESUELVO:

1. RECHÁZASE la reclamación interpuesta con fecha 30 de noviembre de 2020 por la sociedad operadora Ovalle Casino Resort S.A. en contra de la Resolución Exenta N° 713, de 11 de noviembre de 2020, de esta Superintendencia.

2. MANTÉNGASE la multa a beneficio fiscal de 60 Unidades Tributarias Mensuales, impuesta a la sociedad operadora Ovalle Casino Resort S.A., conforme a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N° 19.995, sobre Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego.

3. TÉNGASE PRESENTE que el pago de la multa, conforme a lo señalado en la citada Resolución Exenta N° 713, deberá efectuarse ante la Tesorería General de la República en el plazo de 10 días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución y acreditarse ante esta Superintendencia.

4. NOTIFÍQUESE la presente resolución conforme a lo dispuesto en el Oficio Circular N° 18, de 6 de abril de 2020, de esta Superintendencia, mediante correo electrónico dirigido al gerente general de la sociedad operadora y a las casillas electrónicas que han sido comunicadas a este Servicio en conformidad al Oficio Circular N° 6, de 18 de marzo de 2020, como también a las casillas electrónicas de las personas que tengan poderes en el presente procedimiento administrativo sancionatorio y que las hayan informado en el expediente administrativo.

5. TÉNGASE PRESENTE que este acto administrativo, conforme a lo prescrito en el artículo 55 literal h) de la Ley N°19.995, podrá ser recurrida ante el tribunal ordinario civil que corresponda al domicilio de la sociedad, dentro de los 10 días siguientes a su notificación.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y AGRÉGUESE

AL EXPEDIENTE.

Distribución

- Sr. Presidente del Directorio de la Sociedad Operadora Ovalle Casino Resort S.A.
- Sr. Gerente General Sociedad Operadora Ovalle Casino Resort S.A.
- Sr. Director del Servicio Nacional del Consumidor.
- División Jurídica SCJ
- Oficina de Partes SCJ