

ANT.: 1) Reclamo interpuesto con fecha 11 de agosto de 2022, por el señor Mario Cubillos Gaensly.

2) Oficio Ordinario N° 1182, de 24 de agosto de 2022, de esta Superintendencia.

3) Presentación CDL/064/2022 de fecha 8 de septiembre de 2022, de la sociedad operadora Casino del Lago S.A.

4) Oficio Ordinario N° 1549, de 25 de octubre de 2022, de esta Superintendencia.

5) Presentación CDL/096//2022, de 18 de noviembre de 2022, de la sociedad operadora Casino del Lago S.A.

MAT.: Formula cargos a la sociedad Casino del Lago S.A. por incumplimiento que indica.

ROL N° 3/2023.

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

**A : SR. GONZALO GROB DUHALDE
GERENTE GENERAL
CASINO DEL LAGO S.A.**

En virtud de la información contenida en los antecedentes 1) a 5) del presente oficio, esta 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 iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Casino del Lago 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. Mediante reclamo individualizado en el antecedente 1), el señor Mario Cubillos Gaensly, en representación de la Sra. Rosa Briones Muñoz interpuso un reclamo ante esta Superintendencia en contra de la sociedad operadora **Casino del Lago S.A.**, donde señaló lo siguiente:

“El día 28 de mayo de 2022 mi representada, concurrió a el casino de Pucón ubicado en Miguel Ansorena 121 Pucón, dicho día retiro 2 vóucher o ticket uno por \$700 pesos y otro \$373.650, retirándoselos del casino con los ticket en su poder, pensando volver al día siguiente, lo que no ocurrió viajando a su domicilio en la ciudad de Concepción el día domingo 29 de mayo de 2022, posteriormente a ello le pide a uno de sus hijos Anthony Odgers Briones que le cobre los ticket en dicho casino con fecha 16 de julio de 2022, donde comienza el incumplimiento de parte del casino, quien no quiso pagar el ticket argumentando que fue cobrado por caja el día 02/06 jornada del 03 a las 04:00 am 3 de junio de 2022, señalando que no tenían imágenes ya que se habían cambiado de casino, es del caso argumentar que aún se tienen en poder ambos vóucher o ticket y es imposible que estos hayan sido cobrados por terceros sin tener dicho instrumentos de cobro, es por ello que solicitamos sanciones y el reintegro del dinero a mi representada, conjuntamente con los perjuicios que se reclamaran en instancia judicial”.

1.2. Cabe señalar que el 16 de julio de 2022, el Sr. Anthony Odger Briones, interpuso en primera instancia un reclamo en el Casino Enjoy Pucón donde señaló:

“Vengo a cobrar un ticket de mi madre (...) quien obtuvo un premio de \$373.650 y \$700 (...) indicándome el supervisor del casino que estos fueron cobrados el día 03/06/ a las 04:00 AM. Mi mamá me indica que los tickets siempre los tuvo en su poder y que es imposible que estos hayan sido cobrados por ella. Mi madre indica que ella no le ha pasado el ticket a otra persona...”.

1.3. En respuesta al reclamo interpuesto, Casino Enjoy Pucón le respondió el 26 de julio de 2022 al Sr. Anthony Odger Briones, lo siguiente:

“En efecto, y en atención a su reclamo, en el cual manifiesta que viene a cobrar unos tickets de juego, indicándole el supervisor del casino, que estos fueron cobrados el día 03/06/2022 a las 04:00 am. Efectivamente según lo revisado, ambos tickets fueron cobrados por caja el día 02/06 jornada del 03 a las 04:00 am.

Lamentablemente no contamos con imágenes en dichas fechas, dado que fue en casino antiguo dicho cobro. Agradecemos sus comentarios”.

1.4. En este contexto, conociendo del reclamo interpuesto ante esta Superintendencia, mediante Oficio Ordinario N°1182, citado en antecedente 2), se le instruyó a la sociedad operadora **Casino del Lago S.A.** que remitiera el expediente de tramitación del reclamo.

1.5. En respuesta a lo anterior, la sociedad operadora **Casino del Lago S.A.**, mediante presentación CDL/064/2022, citada en antecedente 3), acompañó los siguientes documentos:

- i) Formulario de reclamo caso Rosa Briones, en archivo PDF;
- ii) Carta respuesta y respaldo de envío de esta en archivo PDF, en la que indica que los tickets efectivamente habían sido cobrados;
- iii) Respuesta de sociedad operadora respecto de CCTV, indicando no contar con imágenes de lo sucedido en PDF.

Asimismo, señaló que *“En cuanto al informe, al revisar la situación, el cliente efectivamente se acercó a la caja a cobrar el ticket y debido a un error involuntario del sistema, arrojó que el ticket había sido cobrado. Debido a lo anterior, nos pondremos en contacto con el cliente a la brevedad posible para realizar el pago correspondiente de los tickets en cuestión”.*

1.6. Posteriormente, habiéndose analizado los antecedentes acompañados por la sociedad operadora **Casino del Lago S.A.**, esta Superintendencia dictó el Oficio Ordinario N°1549, citado en antecedente 4), señalando lo siguiente:

- a. La sociedad operadora no habría dado cumplimiento al numeral 2.7 de la Circular N°13 y sus modificaciones, toda vez que no habría resuelto *“el requerimiento de la reclamante de manera clara y específica, debido a que solo a partir del requerimiento*

del expediente de tramitación del reclamo ante esta Superintendencia, esa sociedad operadora pudo advertir un error en la información proporcionada en primer lugar, por un supervisor del casino de juego en la jornada del 16 de julio de 2022 y posteriormente, en la carta de respuesta al reclamo presentado por el Sr. Odgers...”

- b. Atendido que la sociedad operadora reconoce su error respecto a la situación reclamada por la Sra. Rosa Briones y señala que se contactarán con la cliente para realizar el pago correspondiente, se estimó pertinente requerir a esa sociedad operadora el envío de los antecedentes necesarios que permitiesen acreditar el pago del dinero, así como la adopción de medidas para reforzar los procedimientos de tramitación y respuesta a reclamos.

1.7. Finalmente, la sociedad operadora **Casino del Lago S.A.** mediante presentación CDL/096/2022, citada en antecedente 5), señaló que:

“A.- La situación netamente se produjo debido al no reconocimiento de ticket del sistema debido que como cambiamos de sociedad lo reconoció como pagado, sin embargo, esto no volverá suceder, debido que ya no hay ticket vigentes por la antigua sociedad debido que pasaron los 90 día vigentes de éstos, por ende, no hay ninguna probabilidad de que vuelva a suceder”, y “B.- Se adjuntan ticket cobrados por la clienta con fecha 15 de octubre 2022 (Fecha que eligió clienta para cobrar el ticket).”

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 la sociedad operadora **Casino del Lago S.A.** no habría dado cumplimiento a las disposiciones de la Circular N°13, de 2010, 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 sus modificaciones, en su numeral 2.7, por cuanto la respuesta 26 de julio de 2022 que le entregó al Sr. Anthony Odger Briones no fue elaborada de manera fundada y no resolvió de manera específica y clara el reclamo recurriendo a una respuesta genérica señalando que no contaban imágenes “*dado que fue en casino antiguo dicho cobro*”.

En efecto, tal como se indicó en el referido Oficio Ordinario N°1549, sólo a partir del requerimiento del expediente de tramitación del reclamo efectuado por esta Superintendencia, esa sociedad operadora pudo advertir un error en la información proporcionada en primer lugar, por un supervisor del casino de juego en la jornada del 16 de julio de 2022 y posteriormente, en la carta de respuesta al reclamo presentado en primera instancia por el Sr. Odgers, lo cual da cuenta que la sociedad operadora no resolvió de manera específica y clara el reclamo de primera instancia.

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 este Organismo Fiscalizador una vez que esa sociedad operadora presente formalmente sus descargos, existen antecedentes que permiten sostener que la sociedad operadora **Casino del Lago S.A.**, eventualmente habría incumplido las instrucciones establecidas en el numeral 2.7 de la Circular N°13, de 2010, Circular N°13, 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 sus modificaciones, en concordancia con el artículo 46 de la Ley N°19.995, por las razones expuestas en el numeral 2 de este oficio.

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:

Circular N°13, de 2010, 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 sus modificaciones, numeral 2.7:

“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 específica y claramente los distintos requerimientos efectuados, adjuntando todos los antecedentes necesarios que permitan su evaluación posterior por el reclamante y esta Superintendencia, evitando el uso de respuestas genéricas que no se refieran directamente a los hechos reclamados”.

5. Disposición que establece la sanción asignada a los cargos formulados.

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”.*

6. Conforme a lo expuesto, el hecho descrito precedentemente, objeto de la presente formulación de cargos, sería constitutivo de las infracciones indicadas en el numeral precedente.

7. 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.

8. Téngase presente que los plazos de días previstos en la Ley N° 19.995, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los 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 Organos de la Administración del Estado.

9. 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.

10. Notifíquese la presente formulación de cargos 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 fueron 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.

Distribución:

- Sra. Gonzalo Grob Duhalde, Gerente General Casino del Lago S.A.
- Divisiones SCJ
- Oficina de Partes/Archivo

