

- ANT.:**
- 1) Solicitud ciudadana N°6399, de fecha 11 de julio de 2022, interpuesta ante esta Superintendencia por el Sr. Edison Cárcamo Fernández.
 - 2) Oficio Ordinario N°1035, de fecha 25 de julio de 2022, de esta Superintendencia, que instruye remitir expediente de tramitación de reclamo, de acuerdo con lo establecido en la Circular N°13 de 2010, modificada por la Circular N°128 de 2022, ambas de esta Superintendencia.
 - 3) Carta CJV/147/2022, de fecha 1 de agosto de 2022, de la sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A.
 - 4) Oficio Ordinario N°1406, de fecha 3 de octubre de 2022, mediante el cual esta Superintendencia instruye remitir antecedentes sobre ejecución de sorteo conforme bases de promoción.
 - 5) Carta CJV/199/2022, de fecha 18 de octubre de 2022, de la sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A.

MAT.: Formula cargos a la sociedad Casino de Juegos Valdivia S.A. por incumplimiento que indica.

ROL N°05/2023

**DE : SR. CARLOS ARRIAGADA PEREZ
SUPERINTENDENTE DE CASINOS DE JUEGO (S)**

**A : SR. LEONARDO PACHECO BACHMANN
GERENTE GENERAL
CASINO DE JUEGOS VALDIVIA S.A.**

En virtud de la información contenida en los antecedentes 1) a 5) 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 iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Casino de Juegos Valdivia 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, cumpla con formular los siguientes cargos:

1. Exposición de los Hechos relevantes

1.1. Por medio de la solicitud ciudadana N°6399, citada en el antecedente 1), esta Superintendencia recibió la presentación del Sr. Edison Cárcamo Fernández, quien indicó que no está de acuerdo con la respuesta recibida a su reclamo Folio N°442, de fecha 4 de junio de 2022, interpuesto ante la sociedad operadora **Casino de Juegos Valdivia S.A.**

1.2. Cabe señalar que en el reclamo Folio N°442, interpuesto por el Sr. Edison Cárcamo Fernández en primera instancia ante **Casino de Juegos Valdivia S.A.**, señala que tanto él como un número de clientes se vieron afectados en la promoción "Red Carpet", debido a que la sociedad operadora habría eliminado un número de cupones de los clientes, correspondientes al día viernes 3 de junio de 2022, cuando éstos debían ser considerados en los sorteos de los días sábado 4 de junio y domingo 5 de junio siguientes, el cual se transcribe a continuación:

"Modificación de las bases en sorteo red carpet no informada con anticipación somos varios los clientes afectados por este concurso que garantizaba los cupones para días viernes y sábado. Sin embargo hoy sábado nos enteramos que los cupones emitidos el día viernes fueron eliminados. Anunciando el día viernes en reiteradas ocasiones que los cupones de viernes participan el sábado. Tomando en cuenta que cada cupón representa la posibilidad de ganar, ya sea viernes o sábado; exigimos compensación en créditos promocionales]: M Hernandez 11591002-7 Gloria Pérez 8261462-1 Waldo tapia 6511587-6 Ana Maria ríos ballesteros 11104721-9 m González 7399731-3"

1.3. En respuesta al reclamo interpuesto, **Casino de Juegos Valdivia S.A.** le responde al Sr. Edison Cárcamo Fernández, con fecha 17 de junio de 2022, lo siguiente:

"Sobre dicho sorteo, y los hechos que alude en su ingreso, podemos indicar que la dinámica del sorteo cumplió, conforme las bases y las condiciones de estas, tanto en la emisión de cupones, como en la ejecución del sorteo.

El uso de las máquinas dispensadoras por parte de los clientes, fueron de acuerdo a la necesidad de los usuarios, y a la acumulación de puntos que daban lugar a ello".

1.4. En este contexto, conociendo de la referida solicitud ciudadana N°6399, esta Superintendencia, mediante el Oficio Ordinario N°1035, citado en el antecedente 2), instruyó a la sociedad operadora **Casino de Juegos Valdivia S.A.** que remitiera el expediente de tramitación del reclamo Folio N°442.

1.5. En respuesta a lo anterior, la sociedad operadora **Casino de Juegos Valdivia S.A.** mediante presentación CJV/147/2022 citada en el antecedente 3), acompañó los siguientes documentos:

- a) Archivo PDF denominado expediente folio 442 (Comunicaciones efectuadas al reclamante, copia de la respuesta, comprobante de envío, Copia de las bases protocolizadas sorteo Red Carpet).
- b) Imágenes según reporte CCTV, reclamo Folio N°442.

Asimismo, en dicha presentación, la sociedad operadora **Casino de Juegos Valdivia S.A.** agrega que *"accedió a la petición del reclamante y procedió a la reimpresión de sus cupones, situación que no consigna en su reclamo. En dicho contexto, es prudente señalar que las bases de los Sorteos Red Carpet ha estado publicada en la página web desde el inicio de la promoción, manteniendo copias durante la ejecución de los sorteos, por lo que se ha dado estricto cumplimiento a la normativa SCJ y Ley del Consumidor, respecto de informar las condiciones de dichos sorteos a los signatarios de la promoción".*

1.6. Posteriormente, habiéndose analizado los antecedentes acompañados por la sociedad operadora **Casino de Juegos Valdivia S.A.**, esta Superintendencia dictó el Oficio Ordinario N°1406, citado en el antecedente 4), señalando lo siguiente:

a) En cuanto a la respuesta en primera instancia al reclamo “*es necesario advertir que la respuesta de la sociedad operadora no atiende en particular el reclamo del Sr. Edison Cárcamo, ya que solo se hace cargo de señalar el funcionamiento del sorteo en forma genérica y no de pronunciarse sobre la situación presentada por el reclamante cuando señala: “los cupones emitidos el día viernes fueron eliminados”*”

b) Respecto a la ejecución de la promoción a “Red Carpet, tú camino a la fortuna N° 01/2022”, “*existiría un incumplimiento con respecto a lo estipulado en las bases, dado que se establece que los cupones deben ser impresos, ingresados y almacenados en cada cuponera de manera automática, para luego ser reunidos en una tómbola única. En cuanto su retiro y eliminación, debe realizarse inmediatamente después del último sorteo, el cual tiene como fecha y hora, el sábado (madrugada de domingo, jornada de casino) a las 02:00 horas aproximadamente.*”

En este sentido, los cupones impresos durante el viernes por el Sr. Cárcamo debieron haberse mantenido en la tómbola hasta las 02:00 horas de la madrugada del domingo, sin que se expliquen los motivos para su reimpresión el día sábado, considerando que las bases establecen que no se emitirán nuevos cupones por pérdida o mal uso de éstos”.

1.7. Finalmente, la sociedad operadora **Casino de Juegos Valdivia S.A.** mediante presentación CJV/199/2022, citada en antecedente 5), señaló que:

a) Respecto del reclamo del Sr. Cárcamo, menciona que la reimpresión de sus cupones se realizó de manera excepcional, previa revisión de la situación particular del cliente.

b) Se extrajo del sistema la cantidad de puntos generados para la jornada del viernes y fueron reimpresos el sábado y depositados en la tómbola del sorteo. Por ende, el cliente participó con todos sus cupones en el sorteo del sábado. A continuación, detalla el total de cupones reimpresos respecto del cliente Sr. Edison Cárcamo: Impresión total de 82 cupones (para participar del sorteo del sábado): 54 cupones corresponden a la reimpresión de los cupones del día viernes (03-06-2022) y los restantes 28 a la acumulación de puntos del día sábado (04-06-2022).

c) Las bases han estado publicadas en la página web de **Casino de Juegos Valdivia S.A.**, desde el inicio de la promoción, manteniéndose copias (en sala de juegos club de socios), a disposición de los clientes durante la ejecución de los sorteos.

d) Respecto de las medidas preventivas a implementar y que dicen relación con la correcta ejecución de las bases de promociones, señala las siguientes:

- Instruir permanentemente a personal operativo del área de Marketing respecto de la correcta ejecución de las bases de promociones y sorteos.
- Recordar reiteradamente a los clientes la modalidad de cada uno de los sorteos.
- Identificar en tótems de autoatención la disponibilidad de bases de promoción protocolizadas de cada sorteo.
- Se señala igualmente que las bases de promoción de cada sorteo se incluyen, actualizan e informan en el sitio web de Casino de Juegos Valdivia S.A. (<https://valdivia.dreams.cl/sorteos/>) y en nuestro punto de auto atención a clientes en Sala de Juegos.

2. Análisis de los Hechos relevantes

2.1. La sociedad operadora en su respuesta de 17 de junio de 2022 al Sr. Edison Cárcamo Fernández, no responde de manera específica y clara los distintos requerimientos efectuados por el cliente, de modo que no sería fundada, precisa y oportuna.

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 **Casino de Juegos Valdivia S.A.**, eventualmente no habría dado

cumplimiento al numeral 2.7 de la Circular SCJ 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.

En efecto, con fecha 4 de junio de 2022, el Sr. Edison Cárcamo Fernández presentó un reclamo a esa sociedad operadora, la cual otorgó respuesta con fecha 17 de junio de 2022 señalando que: *“podemos indicar que la dinámica del sorteo cumplió, conforme las bases y las condiciones de estas, tanto en la emisión de cupones, como en la ejecución del sorteo. El uso de las máquinas dispensadoras por parte de los clientes, fueron de acuerdo a la necesidad de los usuarios, y a la acumulación de puntos que daban lugar a ello”*.

En dicha respuesta la sociedad operadora no se haría cargo del reclamo efectuado por el jugador, el cual alega falta de información en la modificación de la promoción “Red Carpet”, y la eliminación de cupones que no sería procedente en relación a las Bases de Promociones.

Si bien en la carta CJV/147/2022, donde esa sociedad operadora da respuesta al requerimiento de información de esta Superintendencia, se indica que: *“esta sociedad operadora accedió a la petición del reclamante y procedió a la reimpresión de sus cupones, situación que no consigna en su reclamo. En dicho contexto, es prudente señalar que las bases de los Sorteos Red Carpet ha estado publicada en la página web desde el inicio de la promoción, manteniendo copias durante la ejecución de los sorteos, por lo que se ha dado estricto cumplimiento a la normativa SCJ y Ley del Consumidor, respecto de informar las condiciones de dichos sorteos a los signatarios de la promoción”*, queda en evidencia que dicha circunstancia no fue señalada en la respuesta al reclamo de primera instancia al Sr. Ernesto Cárcamo, dando cuenta que la misma pudo haber sido más completa, pero aun así no daría respuesta a los problemas planteados en el reclamo.

Por otro lado, el informe sobre la situación que la sociedad operadora **Casino de Juegos Valdivia S.A.** adjunta en presentación CJV/147/2022 corresponde a una descripción cronológica de lo ocurrido en las jornadas de los días 03 y 04 de junio, pero no se incluye un pronunciamiento por parte de la sociedad operadora respecto a los hechos reclamados, que permita deducir que se efectuó una respuesta fundada y completa.

En consecuencia, se habría infringido numeral 2.7, “Respuesta”, de la Circular N° 13, de 2010, de reclamos, al no existir un pronunciamiento por parte de la sociedad operadora respecto a los hechos reclamados, que permita deducir una respuesta fundada, precisa y completa, al reclamo interpuesto por el Sr. Edison Cárcamo Fernández.

2.2. La reimpresión de los cupones del viernes y sábado del Sr. Edison Cárcamo Fernández, constituirían un incumplimiento con respecto a lo estipulado en los numerales 4.1 y 4.2 de las bases de la promoción “Red Carpet, tú camino a la fortuna N° 01/2022”, estando obligada la sociedad operadora a cumplir con sus propias bases.

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 de Juegos Valdivia S.A.**, eventualmente no habría dado cumplimiento al numeral 2 de la Circular SCJ N°43 de 14 de noviembre de 2013, que imparte instrucciones acerca de la notificación y contenido de las bases de promociones y/o de los procedimientos anexos y sus modificaciones

En efecto, la promoción “Red Carpet, tú camino a la fortuna N° 01/2022” de la sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A., fue notificada a esta Superintendencia con fecha 31 de marzo de 2022 y su acta de término de la promoción fue notificada con fecha 16 de junio del 2022.

Las Bases de la promoción “Red Carpet”, señalan lo siguiente:

“4. Desarrollo de la promoción

4.1 Etapa 1: Obtención de cupones asociados a la presente promoción.

En relación con la cantidad de puntos acumulados durante el período indicado la tabla 1 previa, se imprimirán los cupones correspondientes para participar en esta promoción, conforme se señala a continuación.

La impresión de cupones será en los quioscos de impresión automática, por los propios participantes que hayan logrado la cantidad de puntos acumulados necesarios antes descritos (...).

En el stand de atención a clientes Dreams Club, no se emitirán nuevos cupones por pérdida o mal uso de éstos.

4.2 Etapa 2: Almacenamiento de cupones de la presente promoción y su posterior eliminación.

Los cupones impresos serán ingresados y almacenados en cada cuponera en forma automática ubicada en la caja de acrílico adherida al sistema de impresión, debidamente identificada a la vista del público, los cuales serán reunidos en una tómbola única para el sorteo en el “Sector del sorteo”.

El retiro y eliminación de los cupones de la referida tómbola, se efectuará inmediatamente después de realizado el último sorteo, tal como se detalla en la tabla 3 a continuación.”

Día y horario del sorteo	Cupones premiados	Premio a entregar
Viernes y sábado a las 22:00 horas aproximadamente	Primer cupón válido	La posibilidad de ser el primero en elegir 4 estrellas en el sorteo de las 22:00 horas. y llevarse los montos indicados en cada una de las opciones a descubrir
Viernes y sábado a las 00:00 horas aproximadamente	Segundo cupón válido	La posibilidad de ser el segundo en elegir 4 estrellas en el sorteo de las 00:00 horas. y llevarse los montos indicados en cada una de las opciones a descubrir
	Tercer cupón válido	La posibilidad de ser el primero en elegir 4 estrellas en el sorteo de las 00:00 horas. y llevarse los montos indicados en cada una de las opciones a descubrir
Viernes (madrugada de sábado, jornada casino) y sábado (madrugada de domingo, jornada casino) a las 02:00 horas aproximadamente	Cuarto cupón válido	La posibilidad de ser el segundo en elegir 4 estrellas en el sorteo de las 02:00 horas. y llevarse los montos indicados en cada una de las opciones a descubrir
	Quinto cupón válido	La posibilidad de ser el tercero en elegir 4 estrellas en el sorteo de las 02:00 horas. y llevarse los montos indicados en cada una de las opciones a descubrir

Tabla 3: Relación de premios con cupones extraídos.

En este contexto, la reimpresión de los cupones del viernes y sábado del Sr. Edison Cárcamo Fernández, constituirían un incumplimiento con respecto a lo estipulado en las bases, dado que se establece que los cupones deben ser impresos, ingresados y almacenados en cada cuponera de manera automática, para luego ser reunidos en una tómbola única. En cuanto su retiro y eliminación, debe realizarse inmediatamente después del último sorteo, el cual tiene como fecha y hora, el sábado (madrugada de domingo, jornada de casino) a las 02:00 horas aproximadamente.

Así, los cupones impresos durante el viernes por el Sr. Cárcamo debieron haberse mantenido en la tómbola hasta las 02:00 horas de la madrugada del domingo, sin que se expliquen los motivos para su reimpresión el sábado, considerando que las bases establecen que no se emitirán nuevos cupones por pérdida o mal uso de éstos.

En consideración de lo expuesto precedentemente, esta Superintendencia estima que la sociedad operadora no dio cumplimiento a los numerales 4.1 y 4.2 de las bases de la

promoción “Red Carpet tú camino a la fortuna N° 01/2022”, que dice relación con la impresión de los cupones, estando obligada la sociedad operadora a cumplir con sus propias bases.

Esta circunstancia habría infringido el numeral 2 “Bases de promoción y contenido mínimo”, de la Circular N° 43, de 2013, de bases de promociones, lo que se observa al contrastar las respuestas de la sociedad operadora **Casino de Juegos Valdivia S.A.** con las bases de la promoción “Red Carpet”, al constatarse que esta última eliminó un número importante de cupones de clientes el día viernes, cuando estos eran válidos para ser utilizados en los sorteos realizados los días sábado y madrugada del domingo siguientes.

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 esa sociedad operadora presente formalmente sus descargos, existen antecedentes que permiten sostener que, a la fecha de la fiscalización realizada, la sociedad operadora **Casino de Juegos Valdivia S.A.** eventualmente habría incumplido las instrucciones establecidas en el numeral 2 de la Circular SCJ N°43, de fecha 14 de noviembre de 2013, y en el numeral 2.7 de la Circular SCJ N°13 de fecha 30 de diciembre de 2010, lo cual implicaría una infracción a lo dispuesto en el artículo 46° de la ley N° 19.995, por cuanto incumpliría instrucciones impartidas por esta Superintendencia, en los términos señalados en el numeral anterior.

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

4.1.) Disposiciones generales aplicables a la infracción:

- a) **Circular N°43 de fecha 14 de noviembre de 2013, que imparte instrucciones acerca de la notificación y contenido de las bases de promociones y/o de los procedimientos anexos y sus modificaciones; numeral 2:**

“2. BASES DE PROMOCIONES Y SU CONTENIDO MÍNIMO

Las bases de una promoción es el documento que contiene la regulación, instrucciones o normas referidas, entre otros aspectos, a su denominación, vigencia, destinatarios, objeto, características, instrumentos que se utilizarán en su desarrollo, premios, restricciones, suspensión, resolución de conflictos y demás elementos, reglas y/o aspectos necesarios e indispensables para la adecuada implementación y desarrollo de una promoción, los que serán determinados por la sociedad operadora en conformidad a la normativa que regula el desarrollo de los juegos de azar contenida en la Ley N° 19.995 y sus reglamentos, así como, en conformidad a las presentes instrucciones, todo lo cual podrá ser objeto de acciones de fiscalización por parte de esta Superintendencia, en cualquier etapa de la realización de una promoción y/o de aplicación de un procedimiento anexo que incida en ella.”

- b) **Circular N°13, de fecha 30 de diciembre 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:**

“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 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, los hechos descritos precedentemente objeto de la presente formulación de cargos, serían constitutivos 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 Órganos 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:

- Sr. Leonardo Pacheco Bachmann, Gerente General de Casino de Juegos Valdivia S.A.
- Divisiones SCJ
- Oficina de Partes/Archivo

