

PONE TÉRMINO AL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO E IMPONE SANCIÓN QUE INDICA.

ROL N° 3/2023

VISTO:

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; en los Decretos N° 32, de 2017, N°248 de 2020 y en el Oficio Ordinario N°211, de 2023, todos del Ministerio de Hacienda, que designa y renuevan en el cargo, respectivamente, a la Sra. Vivien Alejandra Villagrán Acuña, como Superintendente de Casinos de Juegos; el Oficio Ordinario N° 625, de 28 de abril de 2023, de esta Superintendencia, que formula cargos a la sociedad operadora Casino del Lago S.A.; la presentación CDL/050/2023, de la sociedad operadora Casino del Lago S.A., que da respuesta a la formulación de cargos; 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° 625, de fecha 28 de abril de 2023, de esta Superintendencia, se formuló cargos e inició un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora Casino del Lago S.A., por cuanto eventualmente habría incumplido las instrucciones establecidas en el numeral 2.7, de la Circular N° 13, de 2010, de esta Superintendencia, relacionado con el conocimiento, tramitación y resolución de los reclamos interpuestos en contra de los casinos de juego autorizados conforme la Ley N°19.995.

SEGUNDO) Que, en particular, resulta pertinente tener presente que el artículo 46 de la Ley N° 19.995, establece 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”*.

TERCERO) Que, el referido oficio de formulación de cargos fue notificado con fecha 28 de abril de 2023, mediante correo electrónico al gerente general de la sociedad operadora Casino del Lago S.A., enviado a la dirección electrónica registrada en esta Superintendencia, conforme a lo dispuesto en el Oficio Circular N° 18, de 6 de abril de 2020, dictado por este servicio.

CUARTO) Que, mediante su presentación CDL/050/2023, de fecha 15 de mayo de 2023, la sociedad operadora Casino del Lago S.A. estando dentro de plazo, presentó sus descargos solicitando *“se tengan por formulados los descargos respectivos, y se absuelva a la sociedad Casino del Lago S.A. de los cargos contenidos en el oficio ordinario 625/2023 asociado al ROL 03/2023, al no haber incumplido el numeral 2.7 de la circular N°13 de 2010 respecto a la falta de (i) fundamentos en la respuesta; (ii) falta de claridad y especificidad en la respuesta del requerimiento, o en subsidio, aplicar la sanción de menor entidad o la multa más baja.”*

QUINTO) Que, la sociedad operadora señaló en su escrito de descargos los que se estructuran en base a los mismos argumentos utilizados en la formulación de cargos, señalando en términos generales que *“En relación a*

la respuesta por la Sociedad con fecha 26 de julio de 2022 al reclamo formulado por el Sr. Anthony Odger Briones el día 16 de julio del mismo año, podemos afirmar que sí se cumplió con lo que establece la Circular en lo que respecta a los fundamentos de la respuesta, ser precisa y que el requerimiento se haya respondido de manera clara y específica, según los antecedentes y el contexto que la Sociedad contaba al momento de entregar la respuesta.

En lo que respecta a los fundamentos de la respuesta, sí se puede concluir que ésta fue respaldada. Si bien, entendemos que no fue lo esperado por el Sr. Anthony Odger Briones, ésta se basó en lo que el sistema arrojó en su momento, dejando de lado una posible arbitrariedad de la Sociedad en no hacer efectivo el canje de los tickets individualizados en el reclamo. Cabe destacar que entre las fechas de los hechos, estos es entre el día 28 de mayo de 2022 (día que se emitieron los tickets) y el día 16 de julio de 2022 (día en que se presentó el reclamo), operaron en un casino de juegos dos sociedades distintas, al punto que se emitieron en una (Kuden S.A) y se reclamó en otra (Casino del Lago S.A), por lo que es necesario considerar las dificultades que conlleva un traspaso de administración, y con eso, de información. Ante ese contexto, la respuesta entregada, sí fue fundamentada con los materiales disponibles en ese momento, haciendo alusión en dónde se cobraron, la fecha y la hora, según lo que registró el sistema hasta el día 26 de julio de 2022, cuando se dio la respuesta, con los antecedentes que la Sociedad había recibido de Kuden S.A. Se adjunta documento PDF donde se registra todo el proceso de investigación llevado a cabo en su oportunidad, el cual tenía como propósito, dar una respuesta veraz y oportuna.

Lastimosamente, no se pudo hacer un respaldo visual de aquello, dado que las imágenes de CCTV, como se dijo en la carta de respuesta, pertenecían a Kuden S.A., escapando de nuestra voluntad, el hacer entrega de ellas. El no poder contar con ellas, no permitió dar una respuesta más detallada, pero en ningún caso, el hecho que solo falten tales imágenes puede hacer calificar a la respuesta entregada al cliente como no fundada.

Teniendo lo anterior en consideración, se cumple con ello con los elementos de respuestas que exige la Circular, esto es, ser: i) oportuna, ii) precisa, iii) fundada y iv) específica y clara”.

SEXTO) Que, luego del análisis de los descargos formulados por Casino del Lago S.A., y en concordancia a los términos establecidos en el literal f) del inciso 1° del artículo 55 de la Ley N° 19.995, esta Superintendencia concluye que, en la especie, no existen hechos controvertidos, sustanciales y pertinentes, por lo que no resulta necesario abrir un término probatorio, dado que la sociedad operadora reconoce los hallazgos y hechos fundantes del presente procedimiento administrativo sancionatorio, no existiendo por ende controversia respecto a éstos.

SÉPTIMO) Que, por tanto, considerando los cargos formulados por esta Superintendencia y teniendo presente las alegaciones y afirmaciones realizadas por la sociedad operadora Casino del Lago S.A., esta Superintendencia procederá a continuación a hacerse cargo de cada una de ellas:

a) Que, en primer lugar cabe señalar que la sociedad operadora reconoce los hechos descritos en la formulación de cargos, como queda claro al señalar estos que “entre las fechas de los hechos, estos es entre el día 28 de mayo de 2022 (día que se emitieron los tickets) y el día 16 de julio de 2022 (día en que se presentó el reclamo), operaron en un casino de juegos dos sociedades distintas, al punto que se emitieron en una (Kuden S.A) y se reclamó en otra (Casino del Lago S.A), por lo que es necesario considerar las dificultades que conlleva un traspaso de administración, y con eso, de información”.

b) Que, la sociedad operadora indica que la respuesta entregada al señor Odger Briones fue fundamentada con los materiales

disponibles en ese momento, haciendo alusión en dónde se cobraron, la fecha y la hora, según lo que registró el sistema hasta el día 26 de julio de 2022 cuando se dio respuesta.

A mayor abundamiento, la sociedad operadora estima que la respuesta entregada al requirente fue oportuna, precisa, fundada, específica y clara, exponiendo a continuación las definiciones de las palabras “específico” y “claro” y que, en ese entendido, la respuesta entregada cumpliría con dichos requisitos, toda vez que la respuesta *“se refiere únicamente a la determinación de no poder hacer entrega de los montos señalados en ambos tickets dado que por sistema, aparecen cobrados un día y una hora determinados, no quedando a disposición de la persona a cargo de la caja o el supervisor de turno el hacer entrega o no”*; además de ser clara, dado que con los antecedentes de ese momento, *“no quedaban dudas respecto a la decisión de Casino del Lago de por qué no se entregaban”*.

c) Que, por otra parte, resulta necesario hacer presente que en el ámbito del Derecho Administrativo Sancionador, la sola circunstancia de incumplirse con las exigencias que la norma de conducta administrativa establece al regulado, permite configurar la responsabilidad administrativa frente a dicha inobservancia, de lo cual resulta posible concluir que la única forma de eximirse de la misma es, o bien acreditando el cumplimiento total de la obligación correlativa, o bien en caso de reconocerse un incumplimiento de la norma de conducta, éste se atribuya a un caso fortuito o fuerza mayor, alegado y acreditado por quien lo esgrima, circunstancias que no concurren en estos autos infraccionales.

d) Que, en línea con lo anterior, las sanciones administrativas deben determinarse según el caso, en congruencia con la entidad de la infracción cometida y según un criterio de proporcionalidad en relación con las circunstancias de hecho, a fin de alcanzar la necesaria y debida proporción entre los hechos imputados y la responsabilidad administrativa exigida conforme a los hallazgos constatados y acreditados por esta Superintendencia, no controvertidos en autos.

e) Que, cabe precisar que la sociedad operadora Casino del Lago S.A. si bien entregó la información con la que contaba en el momento en que le fuera requerido el cobro del premio por parte del señor Odger Briones, lo cierto es que sólo a partir del requerimiento del expediente de tramitación del reclamo ante esta Superintendencia, se pudo advertir un error en la información proporcionada en una primera instancia, tanto por el supervisor del casino de juego, como en la carta de respuesta al reclamo presentado por el cliente en su reclamo, ante el referido casino.

En efecto, la sociedad operadora en su respuesta al Oficio N°1182, de 24 de agosto de 2022, de esta Superintendencia, en virtud del cual se requirió el expediente de tramitación del reclamo - evacuado a través de carta CDL/064/2022 -, señaló que, al revisar la situación, debido a un error involuntario del sistema, la información arrojada concluyó el ticket había sido cobrado.

OCTAVO) Que, considerando los cargos formulados por esta Superintendencia, teniendo presente las alegaciones y afirmaciones realizadas por la sociedad operadora, de acuerdo con el estándar de apreciación en conciencia de conformidad al artículo 55 letra g) de la Ley N° 19.995, se concluye que la sociedad operadora Casino del Lago S.A. habría incumplido las instrucciones establecidas en el numeral 2.7, de la Circular N° 13, de 2010, de esta Superintendencia, relacionado con el conocimiento, tramitación y resolución de los reclamos interpuestos en contra de los casinos de juego autorizados conforme la Ley 19.995, lo cual implicaría una sanción según lo dispuesto en el artículo 46 de la misma ley, al haber incumplido instrucciones impartidas por esta Autoridad.

NOVENO) Que, en la determinación de la sanción a aplicar en el presente procedimiento administrativo sancionador, se ha tenido en especial consideración la relevancia de la conducta acreditada que, en este caso, radica en la información errónea que se le entregó al cliente, no obstante haberse evidenciado una circunstancia distinta con posterioridad.

En ese sentido, es pertinente hacer presente a la sociedad operadora Casino del Lago S.A., que la tramitación de los reclamos formulados por los clientes, implica dar respuestas oportunas, veraces y fidedignas al respectivo cliente, que en la especie no se advierte, por las consideraciones expuestas en el presente acto administrativo.

DÉCIMO) Que, en mérito de lo expuesto en los considerandos precedentes, atendido lo prescrito en el ya citado artículo 46 de la Ley N° 19.995 y en virtud de las facultades que me confiere la ley,

RESUELVO:

1. DECLÁRASE que la sociedad operadora Casino del Lago S.A., ha incurrido en los incumplimientos señalado en el Oficio Ordinario N° 675, de fecha 28 de abril de 2023 de formulación de cargos, en particular las instrucciones establecidas en el numeral 2.7, de la Circular N° 13, de 2010, de esta Superintendencia, relacionado con el conocimiento, tramitación y resolución de los reclamos interpuestos en contra de los casinos de juego autorizados conforme la Ley 19.995, por los razonamientos expuestos en los considerandos precedentes de la presente Resolución Exenta.

2. SANCIÓNASE a la sociedad operadora Casino del Lago S.A. con Multa a beneficio fiscal de 60 UTM (Sesenta Unidades Tributarias Mensuales) por haber incumplido las instrucciones establecidas en el numeral 2.7, de la Circular N° 13, de 2010, de esta Superintendencia, relacionado con el conocimiento, tramitación y resolución de los reclamos interpuestos en contra de los casinos de juego autorizados conforme la Ley 19.995, en relación con el artículo 46 de la Ley N° 19.995.

3. SE HACE PRESENTE que la presente resolución, conforme a lo prescrito en el artículo 55 literal h) de la Ley N° 19.995, podrá ser reclamada ante esta Superintendente dentro del plazo de 10 días siguientes a su notificación.

4. SE HACE PRESENTE, asimismo que el pago de las multas impuestas deberá efectuarse ante la Tesorería General de la República, en el plazo de 15 días hábiles contado desde que la presente resolución se encuentre ejecutoriada, acreditándose por medio de la correspondiente presentación del comprobante de pago con referencia al respectivo procedimiento sancionatorio, dirigida a la División Jurídica de esta Superintendencia.

5. 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.

6. TÉNGASE PRESENTE que la presente resolución, conforme a lo prescrito en el artículo 55 literal h) de la Ley N° 19.995, podrá ser reclamada ante este Superintendente dentro de los 10 días siguientes a su notificación.

Anótese, agréguese al expediente y archívese.

Distribución

- Sr. Gerente General Sociedad Casino del Lago S.A.
- Sr. Presidente del Directorio de la sociedad Casino del Lago S.A.
- Sr. Director del Servicio Nacional del Consumidor.

- División Jurídica SCJ
- Oficina de Partes SCJ

