

**TÉNGASE POR PRESENTADOS  
DESCARGOS; ÁBRASE TÉRMINO  
PROBATORIO Y FÍJASE PUNTOS DE  
PRUEBA**

**ROL N°12/2023**

**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 Organos 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° 758, de 23 de mayo de 2023, de esta Superintendencia, que formula cargos a la sociedad operadora Casino del Mar S.A.; la presentación CDM/127/2023, de 5 de junio de 2023, de la sociedad operadora Casino del Mar 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° 758, de 23 de mayo de 2023, de esta Superintendencia, se formuló cargos e inició un proceso sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Casino del Mar S.A.** por cuanto eventualmente habría incumplido la siguiente normativa:

a) La Resolución Exenta N°157, de 10 de julio de 2006, y sus posteriores modificaciones, que Aprueba el Catálogo de Juegos de esta Superintendencia; el artículo 4 letra c) de la Ley N°19.995; y los artículos 8 y 15 del Decreto Supremo N°547, de 2005, del Ministerio de Hacienda, ya que habría desarrollado el juego ruleta americana en infracción de las reglas del Catálogo de Juegos, al permitir el uso de fichas valoradas de igual denominación a dos clientes al mismo tiempo.

b) Las Bases Torneo Máquinas de Azar “Torneo Slots Mania 300”, Enjoy Club N°17/2022, Casino del Mar S.A.; y el Capítulo VII “Torneos de Juego”, párrafos 1° y 2° “Reseña general del propósito del juego”, del Catálogo de Juegos, aprobado por Resolución Exenta N°157, de 10 de julio de 2006, y sus posteriores modificaciones, de esta Superintendencia, ya que habría incumplido la obligación de informar la suspensión del torneo “Slots Manía 300”, que se realizaría el 25 de junio de 2022, conforme lo indican las bases del torneo.

c) Párrafo final del numeral 1.1. “Ámbito de aplicación” de la Circular 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 y Casinos Municipales y sus posteriores modificaciones, ya que no poseería personal que esté en condiciones de orientar a los clientes en el correcto llenado de los formularios de reclamos.

**Segundo)** Que, con fecha 24 de mayo de 2023, se notificó mediante correo electrónico el oficio de formulación de cargos, individualizado en el considerando precedente de la presente resolución, al gerente general de la sociedad operadora **Casino del Mar S.A.** en la dirección electrónica registrada en esta Superintendencia [rborquez@enjoy.cl](mailto:rborquez@enjoy.cl).

**Tercero)** Que, mediante su presentación CDM/127/2023, de fecha 5 de junio de 2023, la sociedad operadora **Casino del Mar S.A.** estando dentro de plazo, presentó sus descargos solicitando que *“los cargos formulados sean desestimados por completo, procediéndose a la absolución de mi Representada, o en subsidio a la aplicación de la sanción de menor entidad que resulte procedente”*.

**Cuarto)** Que, en términos generales, la sociedad operadora señaló en sus descargos:

- a) Respecto del primer cargo: *“La Sociedad durante la jornada del 6 de abril de 2022 no desarrolló el juego ruleta americana en infracción de las reglas del Catálogo de Juegos, dado que la jugada irregular que se produjo fue subsanada haciendo devolución del valor de apuesta al cliente afectado conforme a lo establecido en el Catálogo Juegos vigente, por lo cual no se verifica la infracción aludida”*. Agregó que *“En el caso particular al percatarse el croupier de esta situación inmediatamente actuó conforme se indica en el Catálogo de juego aprobado e informado con fecha marzo de 2023 (en adelante el “Catálogo de juego”), es decir, precisamente no continuar desarrollando el juego y haciendo devolución de inmediata al cliente”*.
- b) Respecto del segundo cargo: *“La Sociedad no incumplió la obligación de informar la suspensión del torneo “Slots Manía 300”, que se realizaría el 25 de junio de 2022, conforme lo indican las bases del torneo”*. Agregó que *“Podemos establecer que la Sociedad cumple con la obligación de informar el cliente por las vías señaladas en coherencia a lo establecido en las “Bases”. En consecuencia la Sociedad informó de la no realización del torneo, lo que fue explicado al cliente, sin embargo no quedó satisfecho con la misma lo que conlleva al reclamo precedente”*.
- c) Respecto del tercer cargo: *“La circunstancia que la Sociedad haya recibido un formulario de reclamo sin que este contuviera los antecedentes suficientes para que pudiera ser respondido correctamente, específicamente por no contar con el correo electrónico del reclamante, no es un hecho constitutivo para establecer que nuestro personal no está en condiciones de orientar a los clientes y motivo de ello formular cargos. Casino del Mar cuenta con un grupo humano que trabaja día a día de cara al cliente intentando resolver y satisfacer las necesidades del servicio, junto con recibir y orientar los reclamos”*. Agregó que *“en particular, bajo cualquier lógico o máxima de experiencia no se puede establecer que un hecho aislado represente una falta de orientación del servicio. El reclamo de un cliente, donde voluntariamente el interesado no suscribe sus datos no puede ser atribuible a una falta de diligencia del servicio de atención al cliente. Actualmente Casino del Mar tiene un servicio especializado y perfiles de cargo para poder brindar excelencia en el servicio”* (sic).

**Quinto)** Que, respecto de los descargos formulados por la sociedad operadora **Casino del Mar S.A.**, cabe señalar que éstos se resolverán en la resolución definitiva por plantearse en ellos alegaciones de fondo en relación con los cargos presentados por esta Superintendencia.

**Sexto)** Que, en conformidad con lo dispuesto en el literal f) del artículo 55 de la ley N° 19.995, que establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, *“recibidos los descargos o transcurrido el plazo otorgado para ello, la Superintendencia resolverá de plano cuando pueda fundar su decisión en hechos que consten en el proceso o sean de pública notoriedad. En caso contrario, abrirá un término de prueba de ocho días”*.

**Séptimo)** Que, de un análisis de los descargos formulados por la sociedad operadora **Casino del Mar S.A.** resulta posible concluir que, en la especie, existen hechos controvertidos, sustanciales y pertinentes y, por ende, resulta necesario abrir un término probatorio, en los términos establecidos en el literal f) del inciso 1 del artículo 55 de la Ley N° 19.995, ya que la referida sociedad operadora ha señalado

que habría dado cumplimiento a la normativa cuya eventual infracción se ha expuesto, en particular:

*“A. Lo dispuesto en Capítulo I, numeral 6. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y VERIFICACIÓN DE PREMIOS, de la Resolución Exenta N°157, de 10 de julio de 2006 y sus posteriores modificaciones, que aprueba el Catálogo de Juegos de esa Superintendencia; el literal c) del artículo 4, de Ley N°19.995; los artículos 8 y 16 del Decreto Supremo N°547 de 2005, del Ministerio de Hacienda, y sus posteriores modificaciones, toda vez que durante la jornada del 6 de abril de 2022, se habría corregido el desarrollo del juego en ruleta americana realizando devolución de valores en ficha al cliente.*

*B. Las bases del Torneo “Slots Manía 300”, Enjoy Club N°17/2022, en concordancia con el Capítulo VII “Torneos de Juego”, párrafos 1° y 2° “Reseña general del propósito del juego, del Catálogo de Juegos, aprobado por Resolución Exenta N°157, de 10 de julio de 2006, de la Superintendencia y sus posteriores modificaciones”, por cuanto habría cumplido con la obligación de informar la suspensión del torneo “Slots Manía 300”, que se realizaría el 25 de junio de 2022, conforme lo indican las bases del torneo, conducta que estaría tipificada en el artículo 46 de la Ley N° 19.995, por las razones expuestas precedentemente.*

*C. El Párrafo final del numeral 1.1. “Ámbito de aplicación” de la Circular N°13 de 30 de diciembre de 2010, y la Circular N°13, de 30 de diciembre de 2010, y sus posteriores modificaciones, dado que la Sociedad mantiene personal en condiciones de orientar a los clientes en el correcto llenado de los formularios de reclamos” (sic).*

**Octavo)** Que, atendido lo antes expuesto, y en uso de las facultades que me confiere la ley,

**RESUELVO:**

**1.- TÉNGASE POR PRESENTADOS**, dentro de plazo legal, el escrito de descargos señalados en el considerando tercero de la presente resolución exenta.

**2.- ÁBRASE** un término probatorio de 8 (ocho) días hábiles, de conformidad a lo señalado en el literal f) del inciso 1° del artículo 55 de la Ley N° 19.995, fijándose como hechos sustanciales, pertinentes, y controvertidos los siguientes:

- a. Efectividad de haber corregido la jugada irregular que se produjo durante la jornada del 06 de abril de 2022 (uso de fichas valoradas de igual denominación a dos clientes al mismo tiempo), en la que no se habría desarrollado el juego ruleta americana en conformidad a las reglas del Catálogo de Juegos, y haber hecho devolución del valor de apuesta al cliente afectado.
- b. Efectividad de haber informado la suspensión del torneo “Slots Mania 300”, que se realizaría el 25 de junio de 2022, conforme lo establecen las bases del referido torneo.
- c. Efectividad de poseer personal que se encuentre en condiciones de orientar a los clientes en el correcto llenado de los formularios de reclamo.

**3.- TÉNGASE PRESENTE** que no se fijará día y hora para rendir prueba testimonial, ya que la sociedad operadora Casino del Mar S.A. no solicitó dicha diligencia.

**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.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y AGRÉGUESE**

**AL EXPEDIENTE.**

**Distribución**

- Sr. Gerente General Sociedad Operadora Casino del Mar S.A.
- División Jurídica SCJ
- División de Fiscalización.
- Unidad de Atención Ciudadana.
- Oficina de Partes SCJ

