

**AGREGA DOCUMENTOS AL EXPEDIENTE Y
PONE TÉRMINO A PROCEDIMIENTO
ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO E
IMPONE SANCIÓN QUE INDICA.**

ROL N° 5/2023

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; la carta CJV/057/2022 de fecha 31 de marzo de 2022, donde la sociedad operadora **Casino de Juegos Valdivia S.A.** notificó a esta Superintendencia las Bases de Promoción "*Red Carpet, tu camino a la fortuna N°01/2022*"; la carta de respuesta a reclamo de fecha 17 de junio de 2022 de la sociedad operadora **Casino de Juegos Valdivia S.A.**; el Oficio Ordinario N°1406, de 3 de octubre de 2022, mediante el cual esta Superintendencia instruye remitir antecedentes sobre ejecución de sorteo conforme bases de promoción; el Oficio Ordinario N°705, de 11 de mayo de 2023, de esta Superintendencia, que formuló cargos a la sociedad operadora **Casino de Juegos Valdivia S.A.**; la presentación CJV/095/2023, de fecha 26 de mayo de 2023, de la sociedad operadora **Casino de Juegos Valdivia S.A.**; la Resolución Exenta N°474, de 29 de junio de 2023, que tiene por presentados descargos, abre término probatorio y fija punto de prueba; 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°705, de 11 de mayo de 2023, de esta Superintendencia, se formuló cargos e inició un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Casino de Juegos Valdivia S.A.**, por cuanto eventualmente habría incumplido las instrucciones del numeral 2.7 de la circular SCJ N°13, de fecha 30 de diciembre de 2010; esto es, no responder de manera específica y clara, en forma fundada, precisa y oportuna el requerimiento efectuado por el Sr. Cárcamo; e incumplir lo estipulado en el numeral 2 de la circular SCJ N°43, de fecha 14 de noviembre de 2013, en relación con lo dispuesto en los numerales 4.1 y 4.2 de las bases de la promoción "*Red Carpet*".

SEGUNDO) Que, en particular, es 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 Ordinario N°705 fue notificado con fecha 12 de mayo de 2023, mediante correo electrónico al gerente general de la sociedad operadora **Casino de Juegos Valdivia 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 CJV/095/2023, de fecha 26 de mayo de 2023, la **Casino de Juegos Valdivia S.A.**, estando dentro de plazo, presentó sus descargos solicitando a esta Superintendencia que "*tenga bien desestimar los cargos imputados dejando sin efecto el presente procedimiento*".

administrativo sancionador, en contra de CJV”; o, en subsidio, “aplicar como sanción una amonestación a CJV, o bien, la pena menor pecuniaria que estime”.

QUINTO) Que, la sociedad operadora **Casino de Juegos Valdivia S.A.**, en su escrito de descargos, solicitó traer a la vista los siguientes documentos:

- a) Solicitud ciudadana N°6399, de fecha 11 de julio de 2022, interpuesta ante esta Superintendencia por el Sr. Edison Cárcamo Fernández.
- b) 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.
- c) Carta CJV/147/2022, de fecha 1 de agosto de 2022, de la sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A.
- d) 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.
- e) Carta CJV/199/2022, de fecha 18 de octubre de 2022, de la sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A.
- f) Oficio Ordinario N°705, de fecha 11 de mayo de 2023, que formula cargos a la sociedad Casino de Juegos Valdivia S.A. por incumplimiento que indica.

SEXTO) Que, por medio de la Resolución Exenta N°474, de 29 de junio de 2023, esta Superintendencia tuvo por presentados los descargos, abrió un término probatorio de 8 (ocho) días hábiles y fijó como hecho sustancial, pertinente y controvertido, el siguiente:

“Efectividad de que la respuesta de Casino de Juegos Valdivia S.A. de fecha 17 de junio al Sr. Édison Cárcamo Fernandez, se efectuó conforme a los requisitos establecidos en la circular N°13, de 2010, de esta Superintendencia; esto es, fue una respuesta precisa, fundada y resuelve de manera no genérica -sino específica y claramente- el requerimiento del reclamante, en lo particular a la eventual eliminación de los cupones del sorteo.”

SÉPTIMO) Que, encontrándose vencido el término probatorio aludido en el considerando sexto de la presente resolución exenta, y atendido lo dispuesto en los artículos 7° y 8° de la Ley N°19.880, corresponde dar impulso de oficio al presente procedimiento sancionatorio, dictando la correspondiente resolución de término, para los efectos de establecer si los hechos que sustentan los cargos formulados por la SCJ mediante Oficio Ordinario N°705, de 11 de mayo de 2023, resultan efectivos y por consiguiente, determinar si corresponde absolver o sancionar a la sociedad operadora **Casino de Juegos Valdivia S.A.**

OCTAVO) Que, considerando los cargos formulados por esta Superintendencia, teniendo presente también las alegaciones y afirmaciones realizadas por la sociedad operadora **Casino de Juegos Valdivia S.A.** en las presentaciones realizadas y que constan en estos autos infraccionales, analizando de igual modo la prueba incorporada al respectivo procedimiento administrativo de acuerdo con el estándar de apreciación en conciencia, de conformidad al artículo 55 letra g) de la Ley N°19.995, corresponde establecer lo siguiente:

En términos generales, la sociedad operadora **Casino de Juegos Valdivia S.A.**, formula en sus descargos lo siguiente:

- a) Esta Superintendencia carecería de facultades para fiscalizar la promoción “Red Carpet, tu camino a la fortuna N°01/2022”, por cuanto señala que *“los cargos dicen relación con un reclamo asociado a la ejecución de un sorteo, lo que corresponde a una revisión dentro de las atribuciones y facultades de revisión del Servicio Nacional del Consumidor, entidad especialista sobre los derechos de los consumidores. Máxime aún, si el cliente, en su reclamo solicita la compensación en*

créditos promocionales por los hechos que señala como incumplimiento de las bases, lo que escapa al análisis de esta entidad como de vuestra superintendencia, y es del todo improcedente en la tramitación de un reclamo”.

b) La Superintendencia para los efectos determinar la procedencia de la sanción debe considerar que *“el fondo del asunto se ha cumplido, esto es, cumplimos con la Circular 43, sobre bases y promociones”* y que *“no hemos tenido situaciones como la descrita en el curso del año 2022 y a la fecha, lo que da cuenta del cumplimiento permanente e irrestricto a la Circular 43, ya aludida”.*

c) Los cargos carecen de fundamento de relevancia jurídica. Fundamenta lo anterior indicando que *“es que la misma norma establece el marco mínimo y máximo en el que vuestra entidad puede determinar sanciones, cuando las infracciones no posean ninguna sanción especial y esta parte estima que la responsabilidad debemos entenderla no sólo como un análisis puro y estricto de si existe el hecho que configura la infracción para aplicar la sanción, sino considerar los descargos dando valor a nuestra postura, antecedentes y fundamentos que desestimen los hechos, o los explique, para desestimar el proceso sancionatorio o aplicar la mínima sanción”.* Concluye señalando que *“los hechos y antecedentes deben ser valorados junto al margen de discrecionalidad que la autoridad administrativa, y, por ende, considerando el actuar de esta parte, estimamos que la proporcionalidad, para este caso particular implica desestimar cualquier infracción, y no ejercer la facultad sancionatoria”.*

d) La Superintendencia no habría aplicado correctamente el principio de culpabilidad, puesto que *“no es posible aplicarla sin determinar un actuar doloso o culpable por parte del infractor”* y que *“al entender que la culpabilidad se asocia necesariamente con la magnitud de la infracción, nos parece que no es posible considerar actuar doloso o culposo de nuestra parte y consecuentemente improcedente la aplicación de sanción alguna”.*

En relación directa con los cargos formulados, la sociedad operadora **Casino de Juegos Valdivia S.A.**, en sus descargos señaló lo siguiente:

a) En cuanto al cargo que indica que 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, **Casino de Juegos Valdivia S.A.**, señala:

“La imputación realizada no es efectiva, por cuanto consta de los documentos del expediente de reclamo remitido, que se cumplió con responder en tiempo y forma. Por tanto, la respuesta fue oportuna. La respuesta aludía expresamente al hecho que las bases se habían ejecutado correctamente, y que las acciones realizadas cumplían con las condiciones de estas. Es decir, lo señalado por el cliente no era efectivo, y ello fue lo que se señaló en la contestación del reclamo. Además, no se accedió a la compensación solicitada. Por tanto, fue precisa. Por último, la respuesta se encuentra precisamente en las condiciones establecidas, en las bases, las que estaban debidamente informadas. Por tanto, fue fundada. La determinación de la precisión y fundamento debe ser conforme al contenido del reclamo, y en este caso, se respondió negando la compensación por no existir incumplimiento.”

Complementa lo anterior señalando que *“El reclamo inicial del cliente versa sobre la eliminación de cupones y que no se informan las modificaciones”;* luego, agrega que, en el posterior reclamo del cliente ante la SCJ, este *“pide o expone otras circunstancias”.* A continuación, indica que de este último reclamo derivado por el cliente *“se desprende que pretende que se analicen asuntos de ejecución de sorteo, compensaciones y pérdida de oportunidad, que no corresponden a materias de la Ley 19.995 o sus circulares o instructivos. Por tanto, la respuesta se encuadra dentro de lo que corresponde dentro del procedimiento de tramitación de reclamos, no pudiendo en ella aludir a materias anexas o ajenas a la regulación de los casinos de juego.”*

Finaliza indicando que *“Lo señalado en la respuesta a su Of. Ord. SCJ 1035, de julio 2022, sobre la reimpresión de cupones, no dice relación con la respuesta, sino con una medida comercial, determinada por diversas circunstancias, expuestas por el cliente, que obviamente no alude en su reclamo ante vuestra entidad, pero que no implican una falta o infracción al deber de respuesta fundada, precisa y oportuna, como efectivamente se cumplió”;* y que *“Consecuentemente, tampoco existe un incumplimiento al numeral 2.7, “Respuesta”, de la Circular N°13, de 2010, de reclamos, al existir un pronunciamiento por parte de la sociedad operadora respecto a los hechos reclamados, el que es fundado, preciso y completo, conforme al reclamo interpuesto por el Sr. Edison Cárcamo Fernández”.*

b) Respecto del cargo que indica que la reimpresión de los cupones del viernes y sábado del Sr. Edison Cárcamo Fernández, eventualmente constituirían un incumplimiento con respecto a lo estipulado en los numerales 4.1 y 4.2 de las bases de la promoción *“Red Carpet, tu camino a la fortuna N°01/2022”*, que obliga a la sociedad operadora a cumplir con sus propias bases:

La sociedad operadora **Casino de Juegos Valdivia S.A.**, señala que la reimpresión de cupones, *“se debió a una decisión comercial, que no altera el cumplimiento del numeral 2 “Bases de promoción y contenido mínimo”, de la Circular N° 43, de 2013, por cuanto las bases fueron notificadas en tiempo, forma y se cumplieron debidamente”.*

A mayor abundamiento, la sociedad operadora alega que *“la situación expuesta, es decir, el que se le diera cupones extras, no alteró ejecución del sorteo, y dice relación con una acción de una promotora del área de Marketing que ya no presta servicios en Casino de Juegos Valdivia S.A., quien pretendiendo solucionar erróneamente el reclamo, entregó dichos cupones.”* Igualmente, señala que *“Del reclamo del cliente, se puede concluir que se busca sancionar a la entidad por no obtener un premio alegando incumplimiento, en circunstancias que, aunque erróneamente, se le permitió reimprimir cupones”.*

Prosigue, agregando que *“esta parte no se visualiza cuál es el hecho que configuraría una falta a sus instrucciones, por cuanto lo reclamado por el cliente dice relación más con su pérdida de oportunidad, su potencial ganancia, que por estar sujeta al azar, no es posible de considerar para compensaciones como la que pretendía, quedando fuera de lo regulado por la circular aludida”.*

Finaliza indicando que *“cabe hacer presente que sus cargos indican que se imputa la reimpresión de cupones, como incumplimiento al numeral 2 “Bases de promoción y contenido mínimo”, de la Circular N° 43, de 2013, de bases de promociones, pero luego señala que la sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A. con las bases de la promoción “Red Carpet”, incumplió al eliminar 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”;* y que *“esta parte se ve en la necesidad de entender que la reimpresión es la conducta objetada, y en ese sentido, solicita que se reconsidere por cuanto se debió a una fórmula comercial que de manera puntual, excepcional y errada pretendió disminuir la molestia del cliente.”.*

NOVENO) Que, luego de un análisis de los descargos evacuados por la sociedad operadora **Casino de Juegos Valdivia S.A.**, como asimismo de toda la documentación y probanzas aportadas por aquella, esta Superintendencia procederá a hacerse cargo de ellos:

Respecto de las alegaciones planteadas en general, cabe señalar lo siguiente:

a) Que, en cuanto a la alegación consistente en que los cargos dicen relación con un reclamo que le corresponde conocer al SERNAC y que escapa de la competencia de esta Superintendencia, cabe recordar que la 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; indica en su numeral 1 “Notificación de Bases de Promociones y/o Procedimientos Anexos que inciden en ellas, y sus modificaciones” que las sociedades operadoras deben notificar a esta Superintendencia aquellas promociones que regulan aspectos tales como la entrega, canje y uso de tickets o vouchers promocionales, de cupones de juego o fichas promocionales.

Así entonces, de la lectura del referido numeral 1, se advierte claramente que esta Superintendencia solo posee competencia respecto de las promociones que inciden en el desarrollo de los juegos de azar, como es el caso de la promoción *“Red Carpet, tu camino a la fortuna N°01/2022”*.

En efecto, estas bases señalan lo siguiente:

“1. Antecedentes generales

Esta promoción permitirá, a todas las personas naturales que sean socios del Dreams Club, a participar para optar a premio en efectivo y Money For fun N°1-2021, montos a repartir.”

“4.3. Etapa 3: Realización del sorteo con los cupones almacenados

Las estrenas poseen oculto distintos números, que permitirán ir avanzando según el orden de las estrenas elegidas. Cada posición contiene un monto o porcentaje en dinero en efectivo.”

Luego agrega en la tabla N° 5 que existirá un *“premio oculto en cada paleta, Monto equivalente a 50% en efectivo y 50% en Money for Fun 1-2021”*

Cabe señalar que las bases de la promoción fueron notificadas a esta Superintendencia mediante carta CJV/057/2022 de fecha 31 de marzo de 2022, lo que da cuenta que la propia sociedad operadora reconoce que se trata de una promoción que se encuentra dentro de la esfera de competencia de este Servicio.

b) En cuanto al cumplimiento del fondo de la promoción, queda claro de la lectura de las bases que Casino de Juegos Valdivia S.A no se encontraba habilitada para eliminar o reimprimir cupones, según consta en el numeral 4 “Desarrollo de la promoción”:

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

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.”

Así entonces, no es correcto que la sociedad operadora haya cumplido debidamente con sus propias bases, lo que es reconocido en sus descargos cuando indica que *“La situación expuesta, es decir, el que se le diera cupones*

extras, no alteró ejecución del sorteo, y dice relación con una acción de una promotora del área de Marketing que ya no presta servicios en Casino de Juegos Valdivia S.A., quien pretendiendo solucionar erróneamente el reclamo, entregó dichos cupones”, que además evidencia la anterior eliminación de los mismos.

A mayor abundamiento, se observa una evidente contradicción entre lo sucedido y la respuesta de Casino de Juegos Valdivia S.A., ya que, por una parte, la sociedad operadora, señala que la dinámica del sorteo se cumplió, conforme las bases y condiciones de esta; sin embargo, de la mera lectura de los numerales 4.1 y 4.2 de las bases de la promoción “Red Carpet, tú camino a la fortuna N° 01/2022”, se identifica un claro incumplimiento, que se materializa en la eliminación de los cupones y posterior reimpresión, los que debieron haberse mantenido en la tómbola hasta las 02:00 horas de la madrugada del domingo, lo que la sociedad operadora expresamente reconoce al señalar que estos se reimprimieron excepcionalmente, pero que no desarrolla en su respuesta.

c) Respecto a que los cargos formulados carecen de relevancia jurídica, tampoco es efectiva, ya que las bases de la promoción “Red Carpet, tu camino a la fortuna N°01/2022” regulan aspectos tales como la entrega, canje y uso de tickets o vouchers promocionales, de cupones de juego o fichas promocionales. Así entonces, los premios y/o disposiciones señaladas afectan indirectamente la determinación de los ingresos brutos obtenidos de la explotación de juegos de azar, siendo claramente una materia relevante. Asimismo, la inobservancia de las referidas bases es importante desde la perspectiva del cliente, quien confía en que las reglamentaciones establecidas serán cumplidas por la sociedad operadora. Esto último forma parte de la fe pública que envuelve el desarrollo de las acciones promocionales de un casino de juego que tienen directa relación con la explotación de los juegos de azar.

Cabe señalar que la historia de la ley N° 19.995 da cuenta que la “fe pública” es uno de los principales bienes jurídicos protegidos que subyace fuertemente en torno a la actividad casinos de juego, que se expresa, por ejemplo, en materias tan relevantes como que el juego constituye un ilícito especialmente excepcionado para esta actividad, eventual fuente de delitos de lavado de dinero, repercusiones en materias de orden público, etcétera.

Los hechos descritos en el presente procedimiento administrativo sancionatorio ponen en tela de juicio la confianza del público en el desarrollo de las acciones promocionales que se relacionan con los juegos de azar que se explotan en el casino de juego operado por la sociedad operadora **Casino de Juegos Valdivia S.A.**, pero también de manera eventual pero probable, pueden levantar un velo de incertidumbre respecto a la confiabilidad en el desarrollo del industria a nivel país y al rol fiscalizador de esta Superintendencia.

La sociedad operadora al desarrollar promociones sin ajustarse a las bases que la regulan, afecta la confianza del público en los casinos de juego, lo cual es grave porque se trata de una pieza fundamental de la regulación de esta actividad.

d) Respecto a lo alegado por la sociedad operadora en cuanto a la aplicación del principio de culpabilidad a las sanciones administrativas, al señalar que “*la culpabilidad de una acción es necesaria de ser debidamente fundada para sancionar, y no es posible aplicarla sin determinar un actuar doloso o culpable por parte del infractor*”, cabe señalar que el Excmo. Tribunal Constitucional ha señalado que la aplicación del principio de culpabilidad en el sancionatorio administrativo debe ser efectuada con matices, permitiendo un ajuste del principio de culpabilidad en un sentido penal, pero manteniendo su esencia. De este modo, hace referencia directa a la necesidad del ordenamiento de hacer una distinción entre lo que tanto el orden penal como el administrativo tratan. Así, en sentencia Rol N° 1079-2017 (considerando 9°) señala que “(...) dicha carencia legislativa y el común origen de ambas sanciones no autorizan para aplicar de manera automática las normas y principios propios del derecho penal al derecho administrativo sancionador, sino que tal aplicación debe efectuarse dentro de los márgenes del procedimiento administrativo en general y del

sancionatorio en particular, sin perder de vista el contexto que tuvo en vista el legislador para optar por una u otra sanción.”

Consistente con lo anterior, a juicio de esta Superintendencia, en el ámbito del Derecho Administrativo Sancionador la sola circunstancia de no cumplirse el mandato de conducta previsto por la norma configura el presupuesto basal para imputar responsabilidad administrativa, salvo que se acredite por el contrario un cumplimiento total o al menos parcial, o bien la concurrencia de un caso fortuito o fuerza mayor, debidamente acreditado por quien lo alega.

Precisamente en este sentido lo ha resuelto nuestra Excm. Corte Suprema, en sentencia de fecha 27 de mayo de 2011, Rol N° 276-2010, al señalar en su considerando Vigésimo Tercero que *“(...) por otro lado cabe considerar que como lo ha sostenido esta Corte en anteriores fallos en el caso de infracciones a las leyes y reglamentos acreedores de sanción, ellas se producen por la contravención a la norma sin que sea necesario acreditar culpa o dolo de la persona natural o jurídica. Sin embargo, lo expresado no transforma a este tipo de responsabilidad en objetiva como quiera que ésta solo atiende a la relación de causalidad y al daño, porque a estos efectos, acreditada la ocurrencia del acto como ha ocurrido en la especie, ha de declararse si concurre culpa en alguna de sus formas, esto es, en el caso de autos, culpa por causa que los hechos evidencian negligencia en el control de los empleados de la sancionada”*.

A su vez, el profesor universitario Sr. Luis Cordero Vega, en sus *“Lecciones de Derecho Administrativo”*, ha señalado que *“al analizar la legislación regulatoria, se puede constatar que gran parte de estas normas, cuyo incumplimiento es la causa que motiva la puesta en acción de las facultades sancionadoras de los órganos administrativos sectoriales, están configuradas de manera que imponen a los administrados regulados una serie de obligaciones dentro del marco de las actividades que desarrollan (...) Estas exigencias típicas y objetivas de cuidado que se establecen, a fin de cautelar la gestión de intereses generales en materias especialmente reguladas, colocan a los entes objeto de fiscalización en una especial posición de obediencia respecto a determinados estándares de diligencia, cuya inobservancia puede dar lugar a la aplicación de las sanciones respectivas (...) Al ser el legislador, o bien la autoridad pública, según el caso, quien viene en establecer el deber de cuidado debido en el desempeño de las actividades tipificadas, cabe asimilar el principio de culpabilidad del Derecho Administrativo Sancionador al de la noción de la culpa infraccional, en la cual basta acreditar la infracción o mera inobservancia de la norma para dar por establecida la culpa; lo cual se ve agravado en los casos que se trate de sujetos que cuenten con una especialidad o experticia determinada, donde el grado de exigencia a su respecto deberá ser más rigurosamente calificado”*.

De lo anterior se desprende que, en el ámbito del Derecho Administrativo Sancionador, la sola circunstancia de cumplirse 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 o parcial 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 corresponde determinar en estos autos infraccionales.

En consecuencia, esta Superintendencia comparte el criterio sostenido por la Excm. Corte Suprema en la causa Rol N°3507-2022, cuando señala: *“Así, vale la pena traer a colación el concepto de sanción administrativa como “aquella pena asignada a la comisión de un hecho típico y antijurídico, calificado como tal en virtud de una ley, e impuesta por la Administración al sujeto a quien pueda imputársele responsabilidad como autor del mismo, con sujeción a las limitaciones a que se encuentra sometido el ejercicio del ius puniendi estatal” (La Responsabilidad de los Directores de Sociedades Anónimas, Enrique Alcalde Rodríguez, Ediciones UC, 2013, Santiago, pág. 319). De esta definición se desprende que –a diferencia de lo que ocurre*

con la responsabilidad civil– en el Derecho Administrativo sancionador el perjuicio no es, por regla general, un requisito del tipo infraccional y, por tanto, no se requiere su existencia para imponer una sanción administrativa, (...). A lo que concluye, *“En estas circunstancias, debe concluirse que el daño no es un elemento que deba acreditarse en sede administrativa sancionadora, bastando con relacionar la culpabilidad con el incumplimiento normativo, el cual se ha tenido por debidamente acreditado.”*

Es más, *“atendida la dificultad de entrar en el ámbito volitivo, en el Derecho Administrativo sancionador se ha reemplazado la reprochabilidad por una regla de responsabilidad. Esto es, más que determinar si la infracción se comete con dolo o culpa, es necesario determinar si existe responsabilidad en el hecho que vulnera el ordenamiento jurídico y si existen circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito que permitan eximir de responsabilidad.”* (Bermúdez S., Jorge; Derecho Administrativo General. Legal Publishing Chile. 2° ed. 2011. p. 287)

Respecto de las alegaciones relacionadas directamente con los cargos formulados, cabe señalar:

a) Que, respecto a las alegaciones de la sociedad operadora que dan cuenta que responde de manera específica y clara los distintos requerimientos efectuados por el cliente, cabe señalar que si bien la respuesta entregada por la sociedad operadora **Casino de Juegos Valdivia S.A.** al reclamo planteado en primera instancia por el cliente, plasmado en el formulario de reclamo N°442 de fecha 4 de junio de 2022, es oportuna, no puede ser calificada como una respuesta fundada, precisa y, especialmente, que resuelve específica y claramente los distintos requerimientos efectuados, adjuntando todos los antecedentes necesarios que permitan su evaluación posterior, evitando el uso de respuestas genéricas que no se refieran directamente a los hechos reclamados.

En efecto, en su carta respuesta, así como en las siguientes instancias, la sociedad operadora **Casino de Juegos Valdivia S.A.** no resuelve específica y claramente los requerimientos efectuados, contradiciendo incluso sus propias bases.

Primero, el cliente indica que existe una *“modificación de las bases del sorteo Red Carpet no informada con anticipación”*, en alusión a la eliminación de los cupones que debieron mantenerse para ser utilizados en los sorteos posteriores; a lo que la sociedad operadora indica 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”*, lo que no es correcto, según lo analizado en esta resolución de término.

Igualmente, la sociedad operadora no se pronuncia respecto a lo señalado por el reclamante, en cuanto *“los cupones emitidos el día viernes fueron eliminados”*, sin referirse en su respuesta a este hecho que posteriormente reconoce en sus descargos, al indicar que una promotora del área de marketing procedió a su reimpresión, lo que evidencia su anterior eliminación.

Se reitera, entonces, lo señalado en el Oficio Ordinario N°1406, en cuanto 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”*, situación que se encuadra dentro de la frase *“Modificación de las bases en sorteo Red Carpet no informada con anticipación”*, que consta en el asunto del reclamo.

Es relevante para esta Superintendencia, como se ha plasmado en este procedimiento sancionatorio, que el incumplimiento a la circular 13/2010 se dio en el reclamo inicial del cliente, mediante la carta de respuesta a reclamo de fecha 17 de junio de 2022 de **Casino de Juegos Valdivia S.A.**, y que no se ha logrado probar que esta cumpliera con los requisitos ya expuestos, tanto en la primera respuesta

de la sociedad operadora como en las comunicaciones posteriores con este Servicio. Luego, lo alegado por la sociedad operadora, en cuanto la reimpresión de los cupones no dice relación con la respuesta sino con una medida comercial, que no se accedió a la compensación solicitada, y lo señalado respecto a que en el reclamo posterior ante la SCJ el cliente "*pide o expone otras circunstancias*", no afecta el hecho que la respuesta no se ajusta a lo requerido por la circular de reclamos.

b) En cuanto a la alegación consistente en que la reimpresión de los cupones no incumpliría las bases de la promoción "Red Carpet, tu camino a la fortuna N°01/2022", sin perjuicio de lo señalado anteriormente, la sociedad operadora no explica la forma en que la eliminación y posterior reimpresión de los cupones correspondientes al sábado, se ajustaría a las bases de la promoción, ya señala que la dinámica del sorteo se cumplió conforme a las bases, en circunstancias que estas no establecen la facultad de eliminación y reimpresión para el casino de juego.

En efecto, la sociedad operadora **Casino de Juegos Valdivia S.A.** alega que la reimpresión de cupones no altera el cumplimiento del numeral 2 "Bases de promoción y contenido mínimo", de la Circular N° 43, de 2013, por cuanto "*las bases fueron notificadas en tiempo, forma y se cumplieron debidamente*", en circunstancias que las bases de promoción establecen 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 a su retiro y eliminación, esto debía realizarse inmediatamente después del último sorteo, el cual tenía 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.

DÉCIMO) Que, en la determinación de la sanción a aplicar en el presente procedimiento administrativo sancionador, se ha tenido en consideración la relevancia de la conducta acreditada, la cual podría afectar la fe pública en el desarrollo de las acciones de la industria de casinos de juego, la afectación que se produjo a un cliente y lo constatado en los antecedentes de este expediente y, especialmente, en las fiscalizaciones llevadas a cabo durante el mes de julio y octubre de 2022; en las cartas respuesta de la sociedad operadora y los descargos de su presentación CJV/095/2023, en respuesta al Oficio N°705/2023 de formulación de cargos, de esta Superintendencia. Igualmente, se ha tenido en consideración lo señalado por la sociedad operadora **Casino de Juegos Valdivia S.A.**, especialmente lo que respecta a que la sociedad operadora no ha tenido situaciones como la descrita en el transcurso del último año, y todos los alegatos presentados en sus descargos.

DÉCIMO PRIMERO) 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. TÉNGANSE por acompañados al presente expediente administrativo sancionatorio los documentos presentados por la sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A. mediante carta CJV/095/2023, de fecha 26 de mayo de 2023, individualizados en el considerando quinto de esta resolución de término.

2. DECLÁRASE que la sociedad operadora **Casino de Juegos Valdivia S.A.**, ha incurrido en el incumplimiento señalado en el Oficio Ordinario N°705, de fecha 11 de mayo de 2023 de formulación de cargos, en particular lo dispuesto en las instrucciones en el numeral 2.7 de la Circular SCJ N°13 de fecha 30 de diciembre de 2010; esto es, no responder de manera específica y clara, en forma fundada, precisa y oportuna el requerimiento efectuado por el Sr. Cárcamo.

3. SANCIÓNASE a la sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A. con Multa a beneficio fiscal de **60 UTM (sesenta Unidades Tributarias Mensuales)** en conformidad a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N°19.995, por haber incumplido lo dispuesto en el numeral 2.7 de la Circular SCJ N°13 de fecha 30 de diciembre de 2010.

4. DECLÁRASE que la sociedad operadora Casino de Juegos Valdivia S.A., ha incurrido en el incumplimiento señalado en el Oficio Ordinario N°705, de fecha 11 de mayo de 2023 de formulación de cargos, en particular lo estipulado en el numeral 2 de la Circular SCJ N°43, de fecha 14 de noviembre de 2013, en relación con el incumplimiento de lo dispuesto en los numerales 4.1 y 4.2 de las bases de la promoción "Red Carpet", según lo expuesto en el considerando noveno de esta resolución término.

5. SANCIÓNASE a la sociedad operadora **Casino de Juegos Valdivia S.A.** con Multa a beneficio fiscal de **80 UTM (ochenta Unidades Tributarias Mensuales)** en conformidad a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N°19.995, por haber incumplido lo dispuesto en el numeral 2 de la Circular SCJ N°43, de fecha 14 de noviembre de 2013, en relación con el incumplimiento de lo dispuesto en los numerales 4.1 y 4.2 de las bases de la promoción "Red Carpet".

6. TÉNGASE PRESENTE 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.

7. 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.

8. 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, notifíquese y agréguese al expediente.

Distribución

- Sr. Gerente General Sociedad Casino de Juegos Valdivia S.A.
- Sr. Presidente del Directorio de la sociedad Casino de Juegos Valdivia S.A.
- Sr. Director del Servicio Nacional del Consumidor.
- División Jurídica SCJ
- Oficina de Partes SCJ

