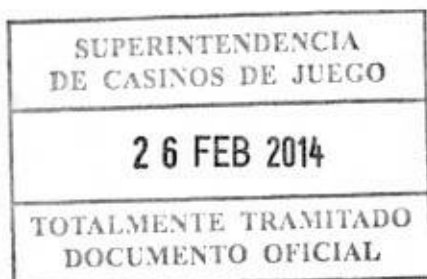


REF: Absuelve de aplicación del artículo 47 de la Ley 19.995, e impone sanción contemplada en el artículo 46 de la misma ley a la sociedad operadora Casino de Juegos Temuco S.A.



RESOLUCIÓN EXENTA N°

061

SANTIAGO, 26 FEB 2014

**VISTOS**

Lo dispuesto en la Ley N° 19.995 sobre Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, en especial, lo que prescriben los artículos contenidos en el Título VI de dicho cuerpo legal denominado "De la Fiscalización, Infracciones, Delitos y Sanciones"; en el Decreto Supremo N° 287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de Juegos de Azar en Casinos de Juego y Sistema de Homologación; en la Resolución Exenta N° 67, de octubre de 2005, de esta Superintendencia; en la Resolución N° 1.600, de 30 de octubre de 2008, de la Contraloría General de la República, que fija Normas Sobre Exención del Trámite de Toma de Razón; en la Circular N° 13 de 30 de diciembre de 2010, modificada por la Circular N° 35 de 21 de febrero de 2013, 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 fija texto refundido de la misma; en los Oficios Ordinarios N° 1556 y 1740, de 30 de octubre y 10 de diciembre, ambos de 2013, de esta Superintendencia; en las presentaciones de 18 de noviembre y 19 de diciembre, ambas de 2013, de la sociedad Casino de Juegos Temuco S.A.; en el Reporte Interno de Fiscalización N° 100-2013, correspondiente a fiscalización efectuada en las dependencias de Casino de Juegos Temuco S.A., entre los días 15 y 17 de octubre de 2013; en el Oficio Ordinario N° 20 sobre formulación de cargos, de 8 de enero de 2014, de esta Superintendencia; en los descargos presentados por la sociedad operadora Casino de Juegos Temuco S.A. y su gerente general, con fecha 23 de enero de 2014, y los demás antecedentes contenidos en el expediente administrativo del proceso sancionatorio iniciado en contra de la sociedad operadora Casino De Juegos Temuco S.A.

**CONSIDERANDO**

1.- Que, esta Superintendencia en ejercicio de sus facultades fiscalizadoras, específicamente aquellas contempladas en los artículos 37 y 42 de la Ley N° 19.995, relacionadas con la fiscalización de las actividades de los casinos de juego y sus sociedades operadoras, en los aspectos jurídicos, financieros, comerciales y contables, impartió 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.

2.- Que, en efecto el casino de juego deberá tramitar los reclamos que se refieran a cualquier cuestión derivada de dicha ley y de sus reglamentos, relacionada con su sala de juego o con la explotación de los juegos de azar que se desarrollen en dicho establecimiento y cuyo cumplimiento debe ser supervigilado por esta Superintendencia, conforme a las instrucciones dictadas mediante

la Circular N° 13 de 30 de diciembre de 2010, modificada por la Circular N°35 de 21 de febrero de 2013, de esta Superintendencia.

3.- Que, para efectos de fiscalizar el cumplimiento de la normativa citada, esta Superintendencia instruyó a las sociedades operadoras la remisión mensual de la información estadística de los reclamos que tramiten, la que a su vez debe enviarse utilizando para ello el Sistema de Información Operacional de Casinos de Juego (SIOC).

4.- Que, en este contexto, entre los días 15 y 17 de octubre de 2013, personal de la División de Fiscalización de este Órgano de Control, realizó una fiscalización en las instalaciones de la sociedad operadora Casino de Juegos Temuco S.A., cuyos ámbitos examinados correspondieron a procedimientos operativos y procedimientos de reclamos.

5.- Que, respecto de la revisión de aplicación de la normativa sobre procedimientos de reclamos, esta Superintendencia pudo detectar que la sociedad operadora no poseía un procedimiento de reclamos.

6.- Que, también se pudo constatar que el Formulario Presencial de Reclamos ubicado en el módulo de atención al cliente establecía un plazo de 15 días para la formulación del reclamo por parte del cliente, el que no se encuentra permitido por la normativa vigente.

7.- Que, por otra parte, durante la fiscalización se evidenció que en los dos Libros de Sugerencias y Comentarios, ubicados en las guardarropías de la sala de juegos, constaban reclamos que debiendo haber sido tramitados por la sociedad operadora conforme a la normativa vigente sobre tramitación de reclamos, e informados a esta Superintendencia en la información estadística de reclamos, no lo fueron.

8.- Que, a mayor abundamiento, quedó de manifiesto que esa sociedad operadora no estaba dando respuesta a todos los reclamos interpuestos en los referidos libros, los cuales debían ser tramitados conforme a la Circular N°13 de 2010, particularmente aquellos referidos a materias distintas a las relacionadas directamente con el juego, en circunstancias que la normativa vigente es aplicable a todos los reclamos que se refieran a cualquier cuestión derivada de la Ley de Casinos y sus reglamentos, relacionadas con su sala de juego, o con la explotación de los juegos de azar que se desarrollen en dicho establecimiento y cuyo cumplimiento debe ser supervisado por esta Superintendencia.

9.- Que, además se detectó que, no obstante la Circular N° 13 citada, no se estarían informando a esta Superintendencia aquellos reclamos recibidos y tramitados a través del formulario dispuesto en su página web, ni se llevaría un control, registro, ni expediente respecto de dichos reclamos.

En efecto, dicha Circular expresamente instruye que recibido el reclamo, sea que haya sido presentado personalmente, por correo electrónico o a través de otro medio habilitado, los casinos de juego los inscribirán en un registro correlativo único y anual denominado Registro de Reclamos y abrirán un expediente para su tramitación, el que deberá sustanciarse conforme a las instrucciones impartidas.

10.- Que, además, y en relación al Registro de Reclamos y formación de los expedientes respectivos, que deben ser llevados por las sociedades operadoras conforme a las instrucciones impartidas por esta Superintendencia, examinada la información remitida por Casino de Juegos Temuco S.A. sobre la tramitación de los reclamos informados a esta Superintendencia a través del Reporte Estadístico que debe enviarse mensualmente conforme a las instrucciones impartidas en el numeral 5 de la citada Circular N° 13, para el período enero a septiembre

de 2013, correspondiente a 12 reclamos, unido a la visita de fiscalización realizada, se observaron las siguientes situaciones:

a) 4 reclamos presentaban diferencias entre las fechas de recepción informadas a esta Superintendencia a través del Sistema de Información Operacional de Casinos de Juegos (SIOC), y la establecida en el documento contenido en el expediente de reclamos, la que en dos de ellos es anterior a la informada a esta Superintendencia.

b) 5 reclamos presentan diferencias entre las fechas de respuesta informadas a esta Superintendencia a través del sistema SIOC y la establecida en la carta de respuesta emitida o comprobante de envío, la que en cuatro de ellos es posterior a la informada a esta Superintendencia.

c) 3 reclamos fueron respondidos fuera de plazo.

d) 1 reclamo presenta una clasificación errónea.

e) 1 reclamo informado en estado de pendiente, se encontraba respondido.

11.- Que, las observaciones señaladas en los numerales precedentes, fueron informadas a esa sociedad Casino de Juegos Temuco S.A., mediante el Oficio Ordinario N° 1556, de 30 de octubre de 2013, de esta Superintendencia.

12.- Que, esta Autoridad de Control mediante el referido Oficio N° 1556, además de informar el resultado de la fiscalización efectuada entre los días 15 y 17 de enero de 2013, instruyó a Casino de Juegos Temuco S.A. subsanar las observaciones antes señaladas y remitir un informe señalando el origen de las situaciones observadas y las medidas que implementaría con el objeto de subsanarlas, particularmente respecto de los incumplimientos consignados en el punto 2.1.1, numerales i y iv del citado oficio.

13.- Que, en efecto sobre los reclamos no informados a esta Superintendencia, se instruyó "comunicar a este Organismo de Control, aquellos reclamos presentados y tramitados a través de su página web y libros de sugerencias y comentarios, ajustándose a las instrucciones de la Circular N° 35, ya citada. Por lo anterior, y por todas las observaciones efectuadas en el numeral 2.2.2, esa sociedad operadora deberá remitir el Reporte de Reclamos informado a través del Sistema SIOC para el período enero a septiembre 2013, de ser pertinente, conforme a lo instruido en la circular N°35 de fecha 21 de febrero de 2013."

14.- Que, esa sociedad operadora Casino de Juegos Temuco S.A. dando respuesta a las observaciones contenidas en el Oficio Ordinario N° 1556 citado, mediante su presentación de 18 de noviembre de 2013, informó a esta Servicio sobre la inexistencia de un procedimiento de reclamos que, *"se está creando un procedimiento de reclamos para general un mayor control y para conocimiento de nuestro personal que efectúa labores correspondientes a dicho tema"*.

15.- En relación a la verificación de reclamos no tramitados conforme a la normativa vigente, y sobre otros reclamos sin respuesta, en su carta de respuesta esa sociedad operadora sólo se hace cargo de los casos indicados a modo ilustrativo por esta Superintendencia en el oficio citado, alegando la falta de datos de contacto en uno de los casos, y la posterior respuesta vía correo electrónico respecto del segundo caso.

16.- Que, sobre lo señalado en el numeral precedente, es preciso puntualizar que las respuestas de la sociedad operadora sobre



dichas materias no satisfacen la instrucción impartida por este Servicio, por cuanto sólo responde parcialmente las observaciones comunicadas.

17.- Que, en su presentación Casino de Juegos Temuco S.A. informa que sobre aquellos reclamos recibidos y tramitados a través del formulario dispuesto en su página web, *"se estableció un instructivo con las medidas a corregir e instruir los tratamientos de dichos reclamos, se adjunta el CD con la información..."*, y sobre la falta de control de los mismos señala que, *"con la modalidad SIOC se mantendrá un registro local, además a través del corporativo, se encarga de responder a nuestros clientes, se encuentra una carpeta con la información de dichos reclamos, y para los cual se adjunta en el CD de respaldo con un print de pantalla el cual muestra el archivo de dicha información..."*

18.- Que, finalmente y sobre los errores observados en los reclamos informados a esta Superintendencia a través del Sistema SIOC, indica que se estaría realizando un análisis exhaustivo sobre cada punto, los cuales se corregirían y cargarían según correspondiera.

19.- Que, con posterioridad y luego de analizar los antecedentes aportados por la sociedad operadora, esta Superintendencia mediante Oficio Ordinario N° 1740, de 10 de diciembre de 2013, reiteró a Casino de Juegos Temuco S.A. que se encontraba en incumplimiento de las instrucciones impartidas en la aludida Circular N° 13, toda vez que analizadas las medidas y correcciones realizadas, se constató el incumplimiento de las instrucciones señaladas en el Oficio Ordinario N° 1556 citado, que a continuación se detallan:

a) En lo que se refiere a la tramitación que debió efectuar con respecto a los reclamos estampados en los libros de sugerencias y comentarios, y sin perjuicio de lo señalado precedentemente sobre la falta de completitud de la respuesta, se le indicó sobre el caso citado como ejemplo que, si bien la sociedad operadora señala que este reclamo no contenía datos de contacto, el cliente indica claramente su dirección electrónica para contactarle. Adicionalmente dicho cliente vuelve a presentar un reclamo señalando a que a esa fecha no recibe respuesta del reclamo anterior, volviendo a indicar su dirección de correo electrónico. Por lo anterior, dicho reclamo debió ser tramitado conforme a lo establecido por la Circular N° 35 que fija el texto refundido de la Circular N° 13 de 2010, considerando que se instruyó informar a través de SIOC todos aquellos reclamos presentados y tramitados a través de los libros de sugerencias y comentarios. Cabe destacar que esa sociedad operadora no mencionó las medidas que implementaría para evitar que vuelvan a ocurrir situaciones similares.

b) Sobre la falta de respuesta en materias distintas a las relacionadas con el juego, si bien adjunta respuesta al reclamo indicado como ejemplo, no existe evidencia que dicho reclamo se hayan tramitado conforme a la normativa vigente. Sobre la falta de información a esta Superintendencia de los reclamos presentados vía web, si bien la sociedad indica que se estableció un instructivo, los reclamos recibidos entre enero y septiembre de 2013 no han sido informados a través del sistema SIOC tal como se instruyó.

c) Con respecto a las observaciones relativas a la carga del sistema SIOC, la sociedad no indica la fecha en que esas correcciones serían realizadas, no constando a la fecha del Oficio N° 1740 citado, que se hayan efectuado dichas correcciones.

20.- Que, en consecuencia, esta Autoridad de Control reiteró lo instruido en el Oficio Ordinario N° 1556, de 30 de octubre de 2013, en orden a tramitar y responder todos los reclamos recibidos a través de su sitio web y libros de sugerencias y comentarios de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente, y asimismo remitir el Reporte de Reclamos informado a través del sistema SIOC para el período enero a octubre de 2013 incorporando los reclamos antes señalados.

21.- Que, atendidas las instrucciones impartidas, se ordenó a Casino de Juegos Temuco S.A. remitir un informe dando respuesta a esta Superintendencia, adjuntando todos los antecedentes necesarios que acrediten la tramitación de los reclamos señalados, el origen de las situaciones y las medidas concretas y plazos para subsanar las observaciones antes señaladas.

22.- Que, con fecha 19 de diciembre de 2013, dando respuesta al Oficio Ordinario N° 1740, esa sociedad operadora acompañó un CD con el procedimiento de reclamos que se llevaría a cabo como plan de mejoramiento y control de los reclamos, y manifestó que se daría cumplimiento a dichas instrucciones durante la carga de información de reclamos al mes de diciembre de 2013.

23.- Que, en consecuencia, conforme a los hechos expuestos con anterioridad, a juicio de esta Superintendencia, los antecedentes tenidos a la vista permitían concluir que la sociedad operadora había infringido las disposiciones de la Ley N° 19.995 y sus reglamentos, al no dar cumplimiento a las instrucciones impartidas por la Circular N° 13, de 2010, al no poseer un procedimiento de reclamos; establecer un plazo de 15 días para que el cliente realizara su reclamo en el formulario presencial de reclamos ubicado en el módulo de atención al cliente; no tramitar ni informar conforme a la instrucciones impartidas por esta Autoridad los reclamos estampados en los dos libros de sugerencias y comentarios ubicados en las guardarropias de la sala de juegos; no tramitar e informar a esta Superintendencia conforme a la Circular N° 13 aquellos reclamos recibidos a través del formulario dispuesto en su página web, ni llevar un control, registro, ni expediente de dichos reclamos; y finalmente presentar diferencias entre la información de reclamos comunicada a través del sistema SIOC para el período enero a septiembre de 2013, y la establecida en los documentos pertinentes contenidos en los expedientes de reclamos. Asimismo, era posible determinar que la sociedad operadora había entregado información estadística que no se ajustaba a la realidad, lo que habría impedido a esta Superintendencia efectuar sus labores de fiscalización, obstaculizando el adecuado ejercicio de las facultades que la ley confiere a esta Autoridad de Control a fin de verificar el cumplimiento de la normativa vigente en relación al funcionamiento del casino de juegos, conducta esta última en la que habría incurrido el gerente general de esa sociedad operadora, en razón de su cargo y la naturaleza de la responsabilidad que inviste, al entregar, como se indicó precedentemente, información estadística de reclamos que no se ajustaba a la realidad.

24.- Que, en ese contexto, siendo una función de esta Superintendencia el velar porque las sociedades operadoras de casinos de juego cumplan con las disposiciones que las rigen, atendidos los antecedentes de hecho expuestos precedentemente, esta Autoridad de Control estimó que las conductas descritas podrían constituir una infracción a la normativa vigente, particularmente lo prescrito en los artículos 14 inciso primero y 36 de la Ley N° 19.995; artículos 3, 5 inciso primero y 34 letra e), del Decreto Supremo N° 287, de 2005, del Ministerio de Hacienda; y las disposiciones pertinentes de la Circular N° 13, de 30 de diciembre de 2010, modificada por la Circular N° 35, de 21 de febrero de 2013.

25.- Que, en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 55 de la Ley N° 19.995, esta Superintendencia, mediante Oficio Ordinario N° 20, de 8 de enero de 2014, inició de oficio un procedimiento administrativo sancionatorio, en contra de la sociedad operadora Casino de Juegos Temuco S.A. y su gerente general, formulándole cargos por haber infringido la normativa señalada en el considerando anterior; conductas sancionadas conforme a lo prescrito en el inciso primero del artículo 46 y en el artículo 47 de la Ley N° 19.995, respectivamente.

26.- Que, el aludido Oficio Ordinario N° 20, fue notificado con fecha 9 de enero de 2014 a la sociedad operadora Casino de juegos Temuco S.A. y a su gerente general, los que con fecha 23 de enero de 2014, formularon sus descargos ante esta Autoridad de Control.



27.- Que, en su escrito de descargos don Martín Dávila Cousiño, gerente general de Casino de Juegos Temuco S.A., por sí y en representación de la sociedad antes indicada en síntesis sostuvo lo que en cada caso se indica, a saber:

a) La Autoridad incumple la obligación establecida en el artículo 55 letra b) de la Ley N° 19.995 en el oficio de formulación de cargos, por cuanto tiene por acreditada la existencia de las infracciones en forma previa a la conclusión del proceso, indicando por ejemplo en el numeral 2.7 del oficio, que la responsabilidad del gerente no merece duda.

b) Respecto de los cargos formulados en contra de la sociedad operadora, indica que los hechos que fundan, a saber, el no dar cumplimiento a las instrucciones de la Superintendencia de Casinos de Juego, impartidas mediante la Circular N° 13/2010, modificada a través de la Circular N°35/2013, constituyen meros incumplimientos de normas administrativas de tramitación, registro, formación de expedientes, y de información estadística que debieron enviar a esta Superintendencia. Agrega que se trata de simples errores como los que se cometen en toda industria y actividad humana, y "respecto de los cuales una bien entendida y aplicada fiscalización tiene por misión, coadyuvar a corregir, en un proceso colaborativo entre el fiscalizador y el fiscalizado, y no necesariamente a sancionar, a menos que se trate de incumplimientos pertinaces y ya previamente advertidos, y por tanto culpables o dolosos".

Esta afirmación es reiterada al indicar que, los errores que se producen en toda industria, deben sancionarse solo cuando ya no se trate de errores sino de incumplimientos deliberados, contumaces o previamente advertidos, y dolosa, negligente o culpablemente no resueltos.

c) En lo que respecta al cargo formulado en contra del gerente general, a saber que al entregar información estadística de reclamos que no se ajustaba a la realidad, ha impedido las labores de fiscalización de esta Superintendencia, obstaculizando el adecuado ejercicio de la autoridad, rebate y niega el cargo, señalando que constituye una afirmación injuriosa por cuanto le atribuye la dolosa intención de impedir, violando conscientemente la normativa atingente.

Por otra parte, sostiene que en el caso de autos no se habrían configurado las conductas precisamente determinadas en el artículo 47 de la Ley N° 19.995, a saber oponerse o impedir a las labores de fiscalización de los inspectores o funcionarios de la Superintendencia, negarse u ocultar información la información solicitada. Agrega que, se trata de acciones voluntarias, ejecutadas con miras a un fin preciso, cual es, impedir deliberadamente una fiscalización.

Declara que es evidente que en la fiscalización que dio origen a los cargos, no existió por su parte ninguna de tales conductas, y que precisamente fue el pleno acceso a toda la documentación que requirieron los fiscalizadores, lo que permitió que descubrieran los errores por los cuales se formulan cargos.

Finalmente, indica que esta autoridad le ha atribuido conductas ilícitas, sin fundamento para hacerlo, y que si bien en la especie esa sociedad operadora ha incurrido en incumplimientos, y en un error en la aplicación de la normativa, no es efectivo que la información que sobre esos errores ha entregado a la Autoridad, sea incorrecta, se haya omitido o no se ajuste a la realidad, y menos se haya incurrido en falsedad.

28.- Que, en mérito de lo expuesto en el literal c) del considerando precedente, el gerente general de Casino de Juegos Temuco S.A. solicita que la imputación de haber incurrido en conductas que permitan ser consideradas como una obstaculización de las labores de fiscalización o cualquier otra de las conductas

que describe y sanciona el artículo 47 de la Ley N° 19.995 sea acreditado en la oportunidad que corresponda y mediante la prueba que habrá de rendirse para tal efecto.

29.- Que, la sociedad operadora manifestó como peticiones concretas las siguientes:

a) Se le absuelva de los cargos o en subsidio se le aplique la sanción más leve establecida al efecto en la ley. Lo anterior, fundado en el hecho que, si bien, *"Casino de Juegos Temuco S.A. se allana y no controvierte los cargos que se han formulado en su contra"*, estima que éstos serían meros errores que no habrían causado perjuicio alguno.

b) Dejar sin efecto los cargos levantados y/o se absuelva del cargo formulado al gerente general don Martín Dávila Cousiño, por cuanto a su respecto se ha emitido un pronunciamiento en forma previa a la tramitación del proceso, vulnerando el principio de imparcialidad que rige los actos de la administración, y porque no ha incurrido en las conductas imputadas.

30.- Que, en el primer otrosí de su escrito de descargos, la sociedad operadora solicita se abra un término probatorio de conformidad a lo dispuesto en el artículo 55 letra f) de la Ley N° 19.995, fijando los hechos que deberán ser materia de prueba, uno de los cuales habrá de ser *"el establecimiento de si ha incurrido o no en alguna de las conductas que describe y sanciona el artículo 47 de la Ley N° 19.995."*

31.- Que, en el segundo otrosí, y de acuerdo a lo pedido en el primer otrosí de su escrito, solicitó se ordenen las diligencias probatorias específicas que indica, a saber declaraciones de funcionarios de esta Superintendencia vinculados a la fiscalización efectuada entre los días 15 y 17 de octubre de 2013, en el análisis de los antecedentes y en la elaboración de los cargos, y empleados del casino de juego que habrían participado en la fiscalización, y al gerente general, en los términos detallados en su presentación.

32.- Que, en consideración a lo señalado precedentemente, este Organismo de Control, tiene por formulados los descargos y atendido el mérito del expediente según se desarrollara más adelante, particularmente en los considerandos 46 y siguientes de la presente resolución, no se recibe el presente proceso sancionatorio a prueba, por lo que se procederá a resolver de plano.

33.- Que, para resolver el fondo del asunto se debe considerar la siguiente normativa:

a) Artículo 14, inciso primero, de la Ley N° 19.995: "Corresponderá a la Superintendencia fiscalizar el cumplimiento de los requisitos que fijan la ley, los reglamentos y el permiso de operación en relación al funcionamiento de un casino de juegos y sus servicios anexos. Con este efecto, el establecimiento en que funcionen será sometido a revisiones periódicas en cualquier momento y sin previo aviso. El operador deberá otorgar todas las facilidades necesarias para efectuar dicha fiscalización.

b) Artículo 36 de la Ley N° 19.995: "Corresponderá a la Superintendencia supervigilar y fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y técnicas para la instalación, administración y explotación de los casinos de juego que operan en el país."

c) Artículo 3 del Decreto Supremo N° 287, de 2005, del Ministerio de Hacienda: "Corresponde a la Superintendencia velar por el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias que regulan el funcionamiento de los casinos de juego, así como fiscalizar las diversas actividades que en ellos se desarrollan, de conformidad con las facultades que le confieren especialmente los artículos 14 y 36 de la Ley."

d) Artículo 5, inciso primero, del Decreto Supremo N° 287, de 2005, del Ministerio de Hacienda: "El establecimiento podrá ser sometido a revisiones periódicas por la Superintendencia, en cualquier momento y sin previo aviso, con el fin de fiscalizar el debido cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que regulan el funcionamiento del casino de juegos y sus servicios anexos. A este respecto, la sociedad operadora, como asimismo el personal que preste servicios en el establecimiento deberán otorgar todas las facilidades necesarias para efectuar la fiscalización."

e) Artículo 34 letra e), del Decreto Supremo N° 287, de 2005, del Ministerio de Hacienda: "La función fiscalizadora y las correspondientes atribuciones que la Superintendencia debe ejercer sobre los casinos de juego y sus sociedades operadoras, podrá adoptar las siguientes modalidades: e) Requerir información y antecedentes de los representantes de las entidades fiscalizadas y de su personal.

f) Circular N° 13, de 30 de diciembre de 2010, modificada por la Circular N° 35, de 21 de febrero de 2013, en especial lo siguiente:

i. Numeral 1.1. Ámbito de Aplicación. "Las presentes instrucciones serán aplicables a los reclamos que se formulen en contra de los casinos de juego autorizados conforme a las disposiciones de la Ley N° 19.995 de 2005, y que se refieran a cualquier cuestión derivada de dicha ley y de sus reglamentos, relacionada con su sala de juego o con la explotación de los juegos de azar que se desarrollen en dicho establecimiento y cuyo cumplimiento debe ser supervigilado por esta Superintendencia..."

ii. Numeral 1.2 Reclamo interpuesto en contra de un casino de juego, sus gerentes, administradores, o personal de juego. "Los reclamos que se formulen en el marco de la presente circular serán tramitados y resueltos en la forma que se prescribe en los siguientes títulos."

iii. Numeral 2.1. Presentación y Recepción del Reclamo. "Para acreditar la recepción de reclamo, cuando este sea presentado personalmente, los casinos de juego deberán proporcionar un comprobante que contenga el nombre de y el número de cédula de identidad o de pasaporte del reclamante o apoderado, según sea el caso, la fecha de recepción, el plazo máximo de respuesta, y la firma y timbre de la persona que el casino de juego haya habilitado para estos efectos.

Tratándose de los reclamos que sean presentados por correo electrónico o postal o a través de otros medios habilitados, los casinos de juego deberán estar siempre en condiciones de proporcionar dicho comprobante, con el objeto de que el reclamante pueda contar con una constancia de la recepción de la reclamación y la Superintendencia pueda ver facilitada la realización de las auditorías que correspondan."

iv. Numeral 2.2. Acerca del plazo para la interposición del reclamo. "Las sociedades operadoras no podrán establecer plazos menores a los consagrados en la normativa vigente para que sus clientes formulen los reclamos a los que se refiere esta Circular..."

v. Numeral 2.4. Registro de los Reclamos y Formación de los Expedientes respectivos. "Recibido el reclamo, sea que haya sido presentado personalmente, por correo electrónico o postal o a través de otro medio habilitado, los casinos de juego los inscribirán en un registro correlativo único y anual denominado Registro de Reclamos y abrirán un expediente para su tramitación. El referido Registro, deberá ser administrado en forma independiente de cualquier otro registro que, para estos efectos posea la sociedad operadora..."



vi. Numeral 2.6 Plazo de respuesta. "El plazo máximo para dar respuesta a los reclamos será de 10 días hábiles, contado a partir del día siguiente hábil de su recepción."

vii. Numeral 2.7 Respuesta. "Será obligación de los casinos de juego tramitar y contestar los reclamos que reciba, de manera fundada, precisa y oportuna... La respuesta que entregue el casino de juego deberá contener, a lo menos, lo siguiente: ... f) Por último, la carta deberá del reclamo deberá contener la siguiente oración:" En caso de disconformidad con el contenido de esta respuesta, Ud. podrá solicitar a la Superintendencia de Casinos de Juego su revisión, debiendo acompañar copia de la carta."

viii. Numeral 5 Información a la Superintendencia. "El casino de juego deberá remitir mensualmente a la Superintendencia la información estadística de los reclamos que se tramiten de acuerdo a las especificaciones que se señalan en el Anexo N°3 de las presentes instrucciones, a más tardar el 15 del mes siguiente al período que se informa."

34.- Que, en este contexto normativo corresponda entrar al fondo del asunto, vale decir, determinar por una parte si Casino de Juegos Temuco S.A. incumplió las instrucciones impartidas por esta Superintendencia mediante la Circular N° 13/2010, y en la afirmativa si su gerente general informó a esta Superintendencia datos estadísticos inexactos acerca de los reclamos que obstaculizaron la actividad fiscalizadora de este Servicio.

35.- Que, sobre si la sociedad operadora incumplió las instrucciones sobre conocimiento, tramitación y resolución de reclamos en los términos descritos en el oficio de formulación de cargos como asimismo en la presente resolución, ha quedado claramente establecido en el proceso sancionatorio, en particular en el Reporte Interno de Fiscalización N° 100-2013 que, Casino de Juegos Temuco S.A. no dio cumplimiento a las instrucciones impartidas por esta Superintendencia mediante la Circular N° 13/2010, al realizar las acciones descritas en el punto 3.1 del oficio de cargos.

36.- Que, a mayor abundamiento, de la lectura del escrito de descargos se evidencia que la sociedad operadora se allana y no controvierte los hechos que dieron origen al procedimiento sancionatorio respecto de la sociedad operadora, sino que justifica los hechos alegando que se trataría de simples errores como los que se cometen en toda industria y actividad humana, y respecto de los cuales una bien entendida y aplicada fiscalización tiene por misión, coadyuvar a corregir, en un proceso colaborativo entre el fiscalizador y el fiscalizado, y no necesariamente a sancionar, a menos que se trate de incumplimientos pertinaces y ya previamente advertidos, y por tanto culpables o dolosos, e indica las medidas que se han tomado para poner remedio a la situación que califica como un error de prohibición.

37.- Que, en relación a la argumentación invocada por la sociedad operadora, y tal como se ha señalado en reiteradas oportunidades por esta Superintendencia, el tipo de la infracción cometida, no requiere dicha intencionalidad.

38.- Que, por otro lado, la información sobre los reclamos que se formulen en contra de los casinos de juego, es para esta Autoridad de Control un insumo fundamental de la actividad fiscalizadora sobre la materia, a objeto de que esta Superintendencia efectúe de manera adecuada y oportuna las labores de control sobre las actividades y operación de los casinos de juego.

Al respecto cabe señalar que la interpretación que realiza la sociedad operadora sobre la normativa vigente y en definitiva sobre el correcto ejercicio de las facultades fiscalizadoras de la potestad sancionadora no es compartida por esta Superintendencia, como tampoco es compartida la apreciación que hace de infracción cometida, su gravedad y sus efectos, sobre todo en lo que dice relación

con la información entregada a esta Autoridad de Control, pilar fundamental de nuestro sistema de fiscalización basado en la confianza del regulador en la veracidad de la información remitida por la entidad fiscalizada.

Por otra parte, en este punto es importante destacar que, conforme a la normativa vigente, no es un requisito para ejercer las facultades sancionadoras el que los incumplimientos sean *"pertinaces y ya previamente advertidos, y por tanto culpables o dolosos"* como indica Casino de Juegos Temuco S.A., ya que como se indicó precedentemente, el tipo infraccional que constituye la conducta que la ley considera reprochable, consagrado en el artículo 46 de la Ley N° 19.995 no requiere dicho elemento subjetivo.

Finalmente, habiéndose constatado los hechos señalados en los considerandos 24 y 25 precedentes, cabe consignar que la facultad de interpretar administrativamente, en materias de su competencia, las leyes, reglamentos y normas técnicas que rigen las entidades y materias conforme a lo establecido en la normativa vigente, corresponde a esta Superintendencia de Casinos de Juego.

39.- Que, en razón de lo señalado precedentemente los descargos de la sociedad operadora respecto del cargo formulado en su contra, particularmente en el punto 3.1 del Oficio Ordinario N° 20, de 8 de enero de 2014, serán desechados en todas sus partes.

40.- Que, en cuanto al cargo relacionado con la entrega de datos inexactos acerca de los reclamos, acción que habría obstaculizado el adecuado ejercicio de las facultades de fiscalización de esta Autoridad, formulado en contra del Gerente General de la sociedad operadora Casino de Juegos Temuco S.A., infracción que se encuentra sancionada en el artículo 47 de la Ley N° 19.995, cabe señalar que los antecedentes tenidos a la vista permiten concluir que la información estadística remitida a esta Superintendencia no se ajustaba a la realidad.

41.- Que, por su parte, el gerente general de una sociedad operadora, en razón de su cargo y la naturaleza jurídica que su responsabilidad conlleva, tiene la obligación de proporcionar información veraz a la Autoridad Fiscalizadora, entendiéndose la conducta contraria objetivamente como una obstaculización a las funciones fiscalizadoras.

42.- Que, en cuanto a la función fiscalizadora es importante recalcar que ésta admite muchas modalidades, siendo la fiscalización en terreno una de ellas. En efecto la entrega de información inexacta imputada, no se refiere a aquella entregada durante la fiscalización en terreno, sino a aquella enviada a través del sistema SIOC, con anterioridad a la misma, la que no permitió a esta Superintendencia instruir la correcta tramitación de los reclamos con anterioridad a la referida visita en terreno.

43.- Que, en cuanto a las alegaciones planteadas por el gerente general de Casino de Juegos Temuco S.A., en particular a la interpretación realizada por aquél en cuanto a que se le habría atribuido la dolosa intención de impedir el ejercicio de la actividad fiscalizadora, cabe señalar que dicha conclusión es errada, toda vez que la Superintendencia de Casinos de Juego no realizó tal imputación, toda vez que el tipo infraccional en cuestión, no requiere un elemento subjetivo para su configuración.

44.- Que, sin perjuicio de lo anterior, esta Superintendencia excepcionalmente, teniendo en consideración la aplicación del principio de proporcionalidad y atendidas las circunstancias en que se dieron los hechos, alegadas por el gerente general de la sociedad operadora, acogerá el referido alegato, y en consecuencia lo absolverá del cargo formulado.



45.- Que, en estas circunstancias, atendido que el gerente general será absuelto del cargo imputado en su contra, resulta innecesario pronunciarse sobre el alegato de la vulneración del artículo 55 letra f) de la Ley N° 19.995, invocado.

Sin embargo, no es inoficioso dejar establecido que, la afirmación contenida en el numeral 2.7 del oficio Ordinario N° 20 sobre formulación de cargos, en caso alguno configura un prejuzgamiento, y en efecto se refiere a la naturaleza jurídica de la responsabilidad del gerente general de toda sociedad operadora, y en ningún caso a la responsabilidad en los hechos de autos, la que por tratarse de una responsabilidad legal, precisamente es indiscutida.

46.- Que, desde el punto de vista procedimental, atendido por un parte que la sociedad operadora ha reconocido los hechos constitutivos de la infracción imputada en su contra, y por otra que se absolverá al gerente general del cargo imputado, no resulta pertinente, en la especie, abrir un término probatorio ni decretar ningún tipo de medidas o diligencias probatorias, sobre el particular, toda vez que esta Superintendencia puede fundar su decisión en los hechos que constan en el proceso.

47.- Que, en este entendido, y teniendo en consideración el principio de economía procesal, habiéndose solicitado la apertura de un término probatorio y la realización de determinadas diligencias probatorias para establecer si se incurrió por parte del gerente en alguna de las conductas sancionadas en el artículo 47 de la Ley N° 19.995, al haber absuelto al gerente general del cargo imputado, no existen hechos sustanciales, pertinentes, y controvertidos que probar en el presente proceso sancionatorio.

48.- Que, a mayor abundamiento, el artículo 55 literal f) inciso segundo de la Ley N° 19.995, en lo pertinente dispone "El Servicio dará lugar a las medidas o diligencias probatorias que solicite el presunto infractor en sus descargos siempre que resulten pertinentes y conducentes. En caso contrario las rechazará mediante resolución motivada".

49.- Que, atendido el mérito de los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio, ha quedado claramente establecido, en particular en el Reporte Interno de Fiscalización por Requerimiento N° 100-2013, que, la sociedad operadora infringió lo dispuesto en los artículos 14 inciso primero, y 36 de la Ley 19.995, artículos 3, 5 inciso primero, y 34 letra e) del Decreto Supremo 287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, y las instrucciones impartidas en la Circular N° 13, de 30 de diciembre de 2010, modificada por la Circular N° 35, de 21 de febrero de 2013, configurándose la conducta sancionada en el artículo 46 de la citada Ley N° 19.995.

50.- Que, en mérito de lo expuesto en los considerando precedentes, y en virtud de las facultades que me confiere la ley,

## **RESUELVO**

1.- Rechazar la solicitud de apertura de término probatorios y diligencias probatorias contenidas el primer y segundo otrosí de la presentación de descargos, en atención a las argumentaciones desarrolladas en los considerandos 46, 47 y 48 de la presente resolución.

2.- Absolver al gerente general de Casino de Juegos Temuco S.A., por el cargo formulado en relación con la conducta sancionada en el artículo 47 de la Ley N° 19.995, por los motivos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.



3.- Imponer a la sociedad operadora CASINO DE JUEGOS TEMUCO S.A. una multa a beneficio fiscal de 90 Unidades Tributarias Mensuales, por haber infringido los artículos 14 inciso primero, y 36 de la Ley 19.995, artículos 3, 5 inciso primero, y 34 letra e) del Decreto Supremo 287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, y las instrucciones impartidas en la Circular N° 13, de 30 de diciembre de 2010, modificada por la Circular N° 35, de 21 de febrero de 2013, en los términos que se describen en la parte considerativa de la presente resolución, en virtud de lo prescrito en el artículo 46 del referido cuerpo legal.

4.- El pago de la multa deberá efectuarse ante la Tesorería General de la República en el plazo de 10 días hábiles contados desde la notificación de la presente resolución y acreditarse ante la Unidad de Administración y Finanzas de esta Superintendencia.

5.- 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 archívese.

  
**LUIS RODRÍGUEZ NEIRA**  
**SUPERINTENDENTE DE CASINOS DE JUEGO (S)**

LRN/csa

Distribución:

- Gerente General Casino de Juegos Temuco S.A.
- Divisiones SCJ
- Unidad de Atención Ciudadana y Comunicaciones SCJ
- Oficina de Partes SCJ