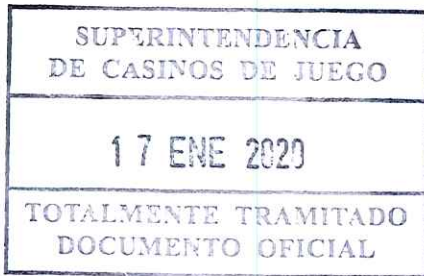


RESUELVE RECURSO DE RECLAMACIÓN QUE
INDICA.



RESOLUCION EXENTA N° 031

ROL N° 012/2019

SANTIAGO, 17 ENE 2020

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; el Decreto Exento N°239, de 2018, del Ministerio de Hacienda; la Circular SCJ N° 51, de 2014, que imparte instrucciones sobre el conocimiento, tramitación y resolución de los reclamos interpuestos en contra de los casinos de juego; el Oficio Ordinario N° 0624, de fecha 20 de mayo de 2019, de esta Superintendencia; el Memorándum N° 55, de fecha 30 de julio de 2019, de la División de Fiscalización a la División Jurídica de esta Superintendencia; el Oficio Ordinario N° 1153, de fecha 30 de agosto de 2019, de esta Superintendencia, que formula cargos a la sociedad operadora Ovalle Casino Resort S.A., Rol N° 012/2019; la Resolución Exenta N° 630, de fecha 23 de septiembre de 2019, de esta Superintendencia; la Resolución Exenta N°728, de fecha 5 de noviembre de 2019, de esta Superintendencia; las presentaciones OCR/172/2019, de fecha 12 de septiembre, OCR/202/2019 de fecha 23 de octubre y OCR/212/2019 de fecha 15 de noviembre, todas de 2019, de la sociedad operadora Ovalle Casino Resort S.A.; la Resolución Exenta N° 782, de fecha 2 de diciembre de 2019, de esta Superintendencia que pone término al procedimiento administrativo sancionatorio; la presentación OCR/239/2019 de la sociedad operadora Ovalle Casino Resort S.A., de fecha 20 de diciembre de 2019; la Resolución N°07, 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, por medio de la Resolución Exenta N° 782, de 2 de diciembre de 2019, de esta Superintendencia, y luego de haber tramitado el correspondiente procedimiento administrativo sancionatorio, sujetándose a las reglas que para estos efectos establece el artículo 55 de la Ley N° 19.995, impuso a la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.**, una multa a beneficio fiscal de 50 UTM (Cincuenta Unidades Tributarias Mensuales), por infringir las normas referidas al conocimiento, tramitación y resolución de reclamos interpuestos en los casinos de juego contenidas en la Circular N°51, de 2014, de esta Superintendencia, conforme lo dispuesto en el artículo 46 de la ley N° 19.995.

SEGUNDO. Que, con fecha 20 de diciembre de 2019, la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.**, a través de su apoderado, Sr. Ricardo Abdala Hirane, interpuso dentro de plazo reclamación en contra de la citada Resolución Exenta N°782, en la que señala, en términos generales, lo siguiente:

a) *“Esta parte reconoce que en el procedimiento aplicado por esta sociedad operadora seguido durante el año 2018, y a raíz de las fiscalizaciones efectuadas relativas al conocimiento, tramitación y resolución de reclamos contenidas en la Circular N°51 se cometieron errores de procedimiento que significaron el inicio de un proceso sancionatorio con el resultado de imponernos multa.”*

b) *“Esta sociedad operadora acatará lo resuelto por esta Superintendencia, pero si es necesario precisar que jamás se ha buscado alterar o afectar la transparencia del juego, teniendo la convicción de que se dio respuesta a los*

reclamos de los clientes los que, obtuvieron la respuesta correspondiente y que nunca fueron desatendidas.”

c) *“Registramos absolutamente todos los reclamos existentes en nuestra contra a los cuales esta Superintendencia tuvo acceso, y creemos que nuestros errores en su tramitación en modo alguno han ocasionado perjuicio a nuestros clientes y afectado la transparencia del juego.”*

TERCERO. Que, en consecuencia, la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.** requiere que se reconsidere el monto de la multa impuesta, pues resulta muy gravosa, solicitando que dicho monto sea rebajado conforme a las facultades legales que la Superintendencia posee.

CUARTO. Que, previo a resolver, se deben tener en consideración los alegatos transcritos en el considerando segundo, en el cual la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.** señala que jamás ha buscado alterar o afectar la transparencia en el juego, y que tuvieron la convicción que los reclamos nunca fueron desatendidos y se les dio respuesta a los clientes.

Al respecto, es preciso señalar que la actuación conforme a las normas que rigen la industria, cuidando no alterar o afectar la transparencia en el desarrollo de los juegos y la buena fe utilizada en ello, es una obligación propia de las sociedades operadoras que explotan un casino de juegos y, por tanto, no constituye una situación excepcional.

Asimismo, la convicción de atender a los reclamos de la forma correcta y de dar respuesta a los clientes no constituye un antecedente en sí mismo que permita dar cumplimiento a las instrucciones de esta Superintendencia entregadas mediante la Circular SCJ N°51, de 2014, respecto del procedimiento de tramitación de reclamos.

QUINTO. Que, en este orden de ideas, se debe tener presente, en relación a las alegaciones descritas por la sociedad operadora en relación a la Resolución Exenta N° 782 que, esta Superintendencia, a través de la dictación de la Circular N°51 sobre la tramitación de reclamos, ha dispuesto la forma y oportunidad de dar respuestas frente a las inquietudes planteadas por los clientes de un casino de juegos y el estricto cumplimiento de estas disposiciones, es un deber que deben cumplir las sociedades operadoras, a fin de resguardar la fe pública y el correcto y normal desarrollo de los juegos, cuestión que no fue posible apreciar en la fiscalización que motiva el presente procedimiento administrativo sancionatorio ni en los antecedentes que acompañó la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.** en la respectiva tramitación del procedimiento.

SEXTO. Que, en consecuencia, la sociedad operadora en su escrito de reclamación no aportó ningún elemento de hecho ni de derecho, nuevo y/o relevante que permita desvirtuar los hechos y conclusiones consignados en la citada Resolución Exenta N° 782, de fecha 2 de diciembre de 2019.

SÉPTIMO. Que, en mérito de lo expuesto en los considerandos precedentes y en virtud de las facultades que me confiere la ley,

RESUELVO:

1. **TENGASE POR PRESENTADA** dentro de plazo, la reclamación interpuesta por la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.**, en contra de la Resolución Exenta N° 782, de 2019, de esta Superintendencia.

2. **RECHÁZASE** la reclamación interpuesta con fecha 20 de diciembre de 2019 por la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.**, en contra de la Resolución Exenta N° 782, de 2019, de esta Superintendencia.

3. **MANTÉNGASE** la multa a beneficio fiscal de 50 UTM (Cincuenta Unidades Tributarias Mensuales), impuesta a la sociedad operadora **Ovalle**

Casino Resort S.A., por infringir las normas referidas al conocimiento, tramitación y resolución de reclamos interpuestos en los casinos de juego contenidas en la Circular N°51, de 2014, de esta Superintendencia, conforme a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N° 19.995, sobre Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego.

4. TÉNGASE PRESENTE que el pago de la multa, conforme a lo señalado en la citada Resolución Exenta N° 482, deberá efectuarse ante la Tesorería General de la República en el plazo de 10 días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución y acreditarse ante esta Superintendencia.

5. TÉNGASE PRESENTE que este acto administrativo, conforme a lo prescrito en el artículo 55 literal h) de la Ley N°19.995, podrá ser recurrida ante el tribunal ordinario civil que corresponda al domicilio de la sociedad, dentro de los 10 días siguientes a su notificación.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE.

Distribución:

- Sr. Presidente del Directorio de la sociedad operadora Ovalle Casino Resort S.A.
- Sr. Gerente General Casino Ovalle Casino Resort S.A.
- Departamento de Análisis de Regulación Financiera. Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)
- Divisiones de la SCJ
- Unidad de Gestión Estratégica y Comunicaciones
- Archivo/Oficina de Partes