

- ANT.:** 1) Reclamo interpuesto con fecha 09 de agosto de 2022, por el señor Eduardo Moncada Bizama.
- 2) Oficio Ordinario N° 1172, de 22 de agosto de 2022, de esta Superintendencia.
- 3) Presentación CJT/180/2022 de fecha 31 de agosto de 2022, de Casino de Juegos Temuco S.A.
- 4) Oficio Ordinario N°1530, de 20 de octubre de 2022, de esta Superintendencia.
- 5) Presentación CJT/241/2022, de 07 de noviembre de 2022, de Casino de Juegos Temuco S.A.
- 6) Reclamo interpuesto con fecha 21 de febrero de 2022, por la señora Claudia Macaya Délano.
- 7) Oficio Ordinario N°306, 01 de marzo de 2022, de esta Superintendencia.
- 8) Presentación CJT/036/2022, de fecha 08 de marzo de 2022, de Casino de Juegos Temuco S.A.
- 9) Oficio Ordinario N°517, de 07 de abril de 2022, de esta Superintendencia.

MAT.: Formula cargos a la sociedad operadora Casino de Juegos Temuco S.A. por incumplir las instrucciones impartidas en la Circular N°13, de 2010, de esta Superintendencia; y las Bases de promoción "Martes, todos somos VIP 2.0 N°01/2021", conforme el detalle que se indica.

ROL N° 4/2023.

**DE : SRA. VIVIEN VILLAGRÁN ACUÑA
SUPERINTENDENTE DE CASINOS DE JUEGO**

**A : SRA. PATRICIA URIBE VELÁSQUEZ
GERENTE GENERAL
CASINO DE JUEGOS TEMUCO S.A.**

En virtud de la información contenida en los antecedentes 1) a 9) del presente oficio, la Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ) ha tomado conocimiento de los hechos que a continuación se exponen, los que eventualmente constituirían una infracción a algunas disposiciones de la Ley N° 19.995 y sus reglamentos, atendido lo cual, por este acto, corresponde iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.**

En conformidad a lo dispuesto en el artículo 55 de la Ley N° 19.995, los procedimientos administrativos para la aplicación de las sanciones administrativas previstas en esta ley podrán iniciarse de oficio por la Superintendencia, en cuyo caso, el procedimiento se iniciará con una formulación precisa de los cargos.

En tal sentido, la letra b) de la citada norma prescribe que la formulación de cargos debe contener una descripción de los hechos que se estimen constitutivos de la infracción y la fecha de su verificación, la norma eventualmente infringida y la disposición que establece la infracción, la sanción asignada y el plazo para formular descargos.

En mérito de lo expuesto, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 55 letra b) de la Ley N° 19.995, cumplo con formular los siguientes cargos:

1. Exposición de los Hechos relevantes.

A. La sociedad operadora Casino de Juegos Temuco S.A. habría dado información imprecisa, genérica y poco clara sobre los puntajes requeridos para ingresar al bingo, en el contexto de la promoción El Club del Boleto N°1/2022.

1.1. Mediante reclamo citado en el antecedente 1), el señor Eduardo Moncada Bizama, interpuso un reclamo ante esta Superintendencia en contra de la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.**, donde señaló lo siguiente:

“Junto con saludar una vez más me veo en la obligación de aclarar dos puntos que haré extensivo dado ya recibí la respuesta del casino Dreams Temuco, donde una vez más no se aclaran y se miente descaradamente sobre lo acontecido el día 31 de julio con respecto a la Señorita Carla de servicio al cliente, pero lo más grave es la falta a las medidas interpuestas por Seremi de salud por pandemia Covid, que es el origen de este reclamo no fue respondido por Sr Ítalo Klenner. La Señorita de servicio cliente jamás dijo que no se podía por el tiempo, así que le pido que no mienta porque tenemos testigos que eso no es así. Me sorprende que usted siendo el Gerente de máquinas se preste para mentir de esta manera. Dado que Carla fue súper tajante que eso no se podía. Sabiendo que sí se puede, porque Abner como usted lo dijo lo hizo en el minuto y usted y yo sabemos que eso se puede, además es bastante incoherente su respuesta, porque si fuera así no tendría problemas en esperar, si ese hubiese sido el caso, dejando claro este punto haré denuncia pertinente dado que usted le dije en el momento cuál fue la situación, que fue bastante clara que Carla se negó a entregar la información y me termina llamando a seguridad para me retire del casino, cuando yo solo exijo mi derecho a la información. El tema del bingo no sé si pudo leer mi denuncia inicial interpuesta el 2 agosto, el sistema de bingo donde un ningún minuto hace mención. Sobre las filas donde no se respeta el distanciamiento social y donde servicio al cliente no cumple el protocolo informado por el Minsal donde especifica que un servicio donde se atiende tanto público debe contar con medidas como plásticos donde separe a su personal con los clientes. Donde en la fila a todos nos consta que nadie respeta e l distanciamiento. Además del sistema se presta para solo ser un foco de covid. la gente como si fuéramos animales para poder imprimir con tiempo los boletos eso me parece una falta de respeto y el nivel tan bajo de ética, entendiendo que los pasillos entre maquinas de juegos no son aptas para hacer filas, por que así no tiene sentido separar las maquinas de azar si entre maquinas no se respeta la distancia. No me queda más opción que extender mi reclamo en las entidades Pertinentes que es la Superintendencia de Casino y el Seremi de Salud donde pediré expresamente que se pidan cámaras los días domingos en los bingo s, porque aca no se estan cumpliendo las medidas sanitarias, además en el reclamo inicial se adjunta fotografías como medios de prueba, espero que esta vez el SCJ tome medidas ejemplares contra este casino, si no lo hace sería complice, adjuntare ese reclamo en la denuncia que interpuso en la seremi de salud araucania sur. Además consultar cómo se puede hacer un reclamo colectivo porque la página solo deja de una persona, este domingo 7 del presente mes, conversamos varios clientes y queremos hacer un reclamo colectivo con la firma de cada uno, donde yo seré el representante de redactar y hacer llegar este reclamo con tra Casino Dreams Temuco. Además dejar extensivo a la Gerencia SUN, porque es bastante poco ético que los mismo reclamados sean ellos mismo quien supervisen su forma de operar, osea Italo Klenner y Sonja Passmore. Una vez más me deja sorprendido su nivel de respuesta de Casino Dreams Temuco, que responde lo que ellos quieren, no son específicos y acorde al nivel reclamado y además miente sobre el procedimiento de sus empleados porque Carla siempre se negó hacer lo que se le pide y se lo dije en su presencia con varios testigos” [sic].

1.2. Cabe señalar que el 02 de agosto de 2022, el Sr. Moncada Bizama, interpuso en primera instancia un reclamo en el Casino Dreams Temuco donde señaló:

“El día de ayer domingo 3 de Julio del presente año, concurrí con mi familia como es de costumbre durante estos últimos cuatro meses de mi estadía en Temuco, al casino Dreams Temuco, el día de ayer como cada Domingo y Miércoles desde que se habilitó los bingos para todos los socios de todas las categorías, donde los dos primeros sorteos no se necesita puntos del día (16.00 y 18.00), luego los sorteos de 20.00, 21.00 22.00, se necesita 25 puntos jugos en el día en maquinas de azar por cartón ósea 50 puntos del día por horario de juego dado que se juegan dos cartones por horarios de sorteo.

Aclarando el funcionamiento de este servicio de Bingo, debo aclarar que las maquinas de azar solo te muestras los puntos disponibles para canjear no los puntos acumulados en el día por lo tanto no sabe si calificas a los sorteos de bingo hasta llegas al modulo de servicio al cliente.

Además notificar por desgracia de nosotros los que jugamos bingo el día de ayer 21 de julio también en horario de bingo se acredita la posibilidad de cobrar créditos promocionales por puntos de maquinas de azar también se cobran por servicio al cliente.

Debo antes de notificar la falta de respeto y agresión verbal de parte de la Señorita creo que su Nombre es Carla (no lo recuerdo pero el Gerente de Maquinas Sr Italo tiene claro quien es ella).

Quiero expresar mi malestar como muchos el día de ayer que reclamaron por el pésimo servicio y mal funcionamiento de los bingos y la entrega de créditos promocionales que crean este caos donde solo el cliente y usuario del casino se ve afectado, dado que para la cantidad de personas que asisten para cada servicio de créditos y bingo fue un caos, las filas eran enormes donde no se respeta el distanciamiento social, incurriendo en faltas graves por covid, solo por el mal manejo de Gerencia de casino. Dado que no entregan a las personas que cumplen con los puntos todos sus cartones, este tema ya se habló hace mucho tiempo pero ustedes los gerentes hacen oídos sordos a este tema, sabiendo la congestión que esto provoca, quiero dejar esta denuncia hecha para futuras acciones sobre el tema covid y servicio al cliente y lo que puede provocar en el futuro.

Respecto de la denuncia de lo ocurrido el día ayer, luego de hacer la fila de mas 50 personas por parte baja entre maquinas y no respetar ningún distanciamiento social, cuando me toco pasar la Señorita que entrega los cartones electrónicos de bingo, le pregunto cuantos puntos tengo del día, para saber si califico para poder seguir jugando bingos y me dice que no sabe y que no puede saberlo que lo consulte al lado, donde estaba Carla creo que se llama. Lo cual hago otra final y me atiende la Señorita antes mencionada, le digo que por favor necesito saber cuantos puntos acumule durante el día dado que no quiero hacer una tremenda fila poniendo en riesgo mi salud si es que no califico con los puntos, lo cual me responde que no se puede, yo le digo que si se puede, dado que hace algunas semanas por otro tema de puntos para otro sorteo Denis y Abner puede ver los puntos acumulados durante el día y que maquinas y todo. Lo cual le insisto y ella me dice que no, yo le digo que siempre tiene mala voluntad porque la he observado cuando juego en las maquinas que están frente al servicio al cliente siempre tiene esa manera incorrecta de atender. Lo cual toma mi tarjeta me dice que no me va a atender de manera grosera y gritándome. Como testigos estaba mi madre y muchos clientes del casino que estaban en la fila reclamando lo mismo.

Lo cual me dice gritándome que me retire, y yo le dije que no me iba a mover de ese modulo hasta que ella me entregue esa información, lo cual le pido a mi madre que vaya por Abner porque esto ya se estaba saliendo de control, ella subiendo mas la voz y gritándome me dice que llamara a seguridad para que me saquen del casino, lo cual ella va sale del modulo y sigo esperando y llega mi madre con Abner, seguridad y el Gerente de maquinas Sr Italo, lo cual le explico la agresión vivida, lo cual el solo la saca temporalmente del modulo le dice textual que suba, y cuando se va le digo delante de Sr Italo que fue Grosera y Falta de Respeto lo cual Sr Italo me dice que guarde silencio, lo cual me parece una falta de respeto. Por eso hago esta denuncia porque ya se hizo costumbre de parte de la Gerencia del casino tratar mal a sus clientes, tampoco recibí una disculpas de Italo y menos de Carla y que a los minutos bajo como si nada pasara. .esas cosas no pueden pasar, es gravísimo. Tengo claro que este

reclamo solo resolvera que mejoraran pero necesito respuestas claras y concretas para hacer la denuncia en la superintendencia de casino y que tomen las medidas necesarias. Además en Septiembre comienzo a trabajar en Santiago pediré reunión que Gderencia de SUN en Monticello que los conozco porque he sido socio de antes de la pandemia, porque desde la Gerente y Gerente de maquinas no asumen sus responsabilidades en trato y forma de operar, ningún casino de Chile y el mundo que he tenido la suerte de visitar tienen esta forma despota y poco eficiente”(sic)

1.3. En respuesta al reclamo interpuesto en primera instancia, el Casino Dreams Temuco le respondió el 08 de agosto de 2022 al Sr. Moncada Bizama, lo siguiente:

“(…) desde el área de clientes nos informan que, el día domingo 31 a las 19:25 horas aprox, usted se acercó al módulo de cliente para consultar por sus puntos para canjes en la promoción el Club del Boleto, siendo informado por la anfitriona en turno que eso no era posible, dado que los puntos, se tarda unos minutos en reflejarse en el sistema de visualización.

Entendemos que ello provocó su molestia, pero ante su requerimiento de ser atendido por otra persona, concurre a su atención el jefe de Bingo Sr.: Abner Labrin, quien reviso su requerimiento y entrego la información una vez establecida en línea”.

1.4. En este contexto, conociendo del reclamo interpuesto ante esta Superintendencia, mediante Oficio Ordinario N°1172, citado en antecedente 2), se le instruyó a la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.** que remitiera el expediente de tramitación del reclamo dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha de su notificación.

1.5. En respuesta a lo anterior, la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.**, mediante presentación CJT/180/2022, citada en antecedente 3), acompañó los siguientes documentos:

1. Copia del formulario de reclamo folio N°2185
2. Copia informe reclamo N°2185
3. Copia bases de promoción “El Club del Boleto N°01/2022”.
4. Copia carta respuesta reclamo folio N°2185
5. Copia comprobante envío de respuesta folio N°2185.

1.6. En particular, el informe reclamo N°2185, acompañado a la presentación indicada en el numeral precedente, señala que *“(…) el cliente Eduardo Moncada, llega al sector de atención a clientes en el cual se solicita boleto con la anfitriona Silvia Paz, quien le indica que no tiene los puntos suficientes, lo deriva con la anfitriona Karla, le solicita la tarjeta y se le explica que revisar los puntos de forma diaria no lo puede realizar, (ya que solo los jefes de sala tienen esa facultad), pero que realizaría una excepción, el cliente se ofusco e increpo a la anfitriona indicando que tenía mala voluntad, a lo cual la anfitriona le indica que no realizaría la revisión de los puntos, el cliente solicita la presencia de un jefe, y se coloca en actitud de soberbia ya que seguía solicitando un jefe con alta voz, la anfitriona fue a buscar un guardia, cuando iba de camino el Director de Juego Ítalo Klenner, llega al lugar quien conversa con el cliente y le solicito a la anfitriona que se retire a la sala de descanso, y al jefe de sala Abner Fernandez, se le solicita que le revise sus puntos entregando la información, luego el cliente se retira del lugar”.*

1.7. Posteriormente, habiéndose analizado los antecedentes acompañados por la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.**, esta Superintendencia dictó el Oficio Ordinario N°1530, citado en antecedente 4), señalando, en lo que nos interesa, lo siguiente:

a) La carta de respuesta de fecha 08 de agosto del 2022, de esa sociedad operadora menciona lo siguiente: *“(…) usted se acercó al módulo de cliente para consultar por sus puntos para canjes en la promoción el Club del Boleto, siendo informado por la anfitriona en turno que eso no era posible, dado que los puntos, se tarda unos minutos en reflejarse en el sistema de visualización (...) ante su requerimiento de ser atendido por otra persona, concurre a su atención el jefe de Bingo Sr.: Abner Labrin, quien reviso su requerimiento y entrego la información una vez establecida en línea”.*

b) Ahora bien, en el Informe elaborado por esa sociedad operadora que se adjunta a su carta CJT/180/2022, con fecha 31 de agosto de 2022, se menciona que: “(...) el cliente Eduardo Moncada, llega al sector de atención a clientes en el cual se solicita boleto con la anfitriona Silvia Paz, quien le indica que no tiene los puntos suficientes, lo deriva con la anfitriona Karla, le solicita la tarjeta y se le explica que revisar los puntos de forma diaria no lo puede realizar, (ya que solo los jefes de sala tienen esa facultad), pero que realizaría una excepción, el cliente se ofusco e increpo a la anfitriona indicando que tenía mala voluntad, a lo cual la anfitriona le indica que no realizaría la revisión de los puntos, el cliente solicita la presencia de un jefe, y se coloca en actitud de soberbia ya que seguía solicitando un jefe con alta voz, la anfitriona fue a buscar un guardia, cuando iba de camino el Director de Juego Ítalo Klenner, llega al lugar quien conversa con el cliente y le solicito a la anfitriona que se retire a la sala de descanso, y al jefe de sala Abner Fernandez, se le solicita que le revise sus puntos entregando la información, luego el cliente se retira del lugar”.

Conforme lo anteriormente expuesto, esta Superintendencia estimó pertinente instruir a esa sociedad operadora para que:

a) Informe de manera clara y fundada la razón por la que no pudo entregar de manera oportuna la información solicitada por el cliente.

b) Proceda a informar expresamente a esta Superintendencia las medidas de mejora que implementará para evitar la ocurrencia de situaciones como la reclamada.

1.8. Finalmente, la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.** mediante presentación CJT/241/2022, citada en antecedente 5), señaló que:

(...) la primera anfitriona que atendió al cliente cometió un error al indicar que no tenía puntos, toda vez que no podía visualizar los puntos acumulados, por lo que derivó el requerimiento a Srta. Karla Brellenthin, quien informó al cliente que no podía revisar dicha información, y que sólo los jefes de la sala podían hacerlo.

Es importante precisar que cualquier tipo de anfitriones pueden emitir los boletos para utilizar durante el sorteo, sin tener que revisar los puntos generados entre un horario específico, pero el cliente no consultó por esa opción, saltándose su puesto en la fila, lo cual generó molestia entre los demás clientes que esperaban pacientemente su turno en ser atendidos.

De acuerdo con lo señalado por el cliente, podemos concluir que no existen problemas de fondo en la entrega de la información sobre sus puntos, sino que su reclamo se inició porque no quiso esperar en fila para recibir la información o para que le entreguen los boletos para participar de la promoción, generando una situación incómoda con nuestra anfitriona externa, Srta. Karla Brellenthin.

Posteriormente, y a solicitud de nuestro Director de Juegos, señor Ítalo Klenner, el anfitrión Abner Fernández se entregó la información solicitada por el cliente”.

En relación con lo instruido por esta Superintendencia, la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.** indicó en que “(...) en pos de dar una mejora sustantiva al proceso de entrega de información procederá a capacitar al personal encargado de entregar la información, a modo de entregar las herramientas necesarias para que puedan asistir a los clientes. Este documento, su contenido y sus anexos son privados y confidenciales y solamente dirigido a o las personas indicadas. La divulgación, distribución o copia de esta comunicación está estrictamente prohibida por ley, a no ser que expresamente el remitente esté autorizado para hacerlo. Casino de Juegos Temuco S.A. no se hace responsable de las alteraciones que pudieran hacerse al mensaje una vez enviado.

Sin perjuicio de lo anterior, se deja constancia que nuestro sistema puede en todo momento realizar el cálculo de los boletos generados por horas de juego en máquinas, sin necesidad de revisar sistemas.

Una vez, efectuada esta capacitación, mi representada remitirá los registros de capacitación, junto al temario de esta actividad, esto para dejar constancia acciones realizadas para evitar que esta situación ocurra a futuro”.

B. La sociedad operadora Casino de Juegos Temuco S.A. habría incumplido las bases de promoción “Martes, todos somos VIP 2.0 N°01/2021”, por cuanto un cupón ganador se habría extraído a las 21:56:55 horas; el ganador habría sido anunciado a las 21:57:41 horas y, sin embargo, el ganador habría llegado a las 22:01:48, es decir, pasado los 120 segundos indicados en las referidas bases.

1.9. Mediante reclamo citado en el antecedente 6), la señora Claudia Macaya Délano, interpuso un reclamo ante esta Superintendencia en contra de la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.**, donde señaló lo siguiente:

“Denuncia respecto a un concurso de clientes vip programado los días martes a las 21:00 horas, el cual ese día lo cambiaron a las 22:00 horas atribuyendo que tenían un evento y el equipo de trabajo no podía estar en ambas actividades al mismo tiempo, según ellos las bases legales los respaldan. Lo segundo es que dirigen el concurso pasando a llevar todos lo clientes Vip que esperaban que el sorteo sea a las 21:00 horas, El concurso finalmente se realiza a las 22:00 horas, lo irregular es que el tiket premiado saca el animador como 5 minutos antes del concurso y por instrucción de Don Alejandro jefe de Marketing o Pro Manager él lo llama para avisar que el Sr. xxxxx salió ganador y que pueda bajar porque estaba en un evento en el Hotel, en el instante varios clientes se dieron cuenta y me avisaron, yo en in situ me colocho al lado del animador y lo encuentro llamando a Alejandro insistiendo que baje el Sr. xxxxx, cuando estaba en el control de acceso recién lo anuncia haciendo que todo pareciera normal, pero no lo es, ya que transcurrieron mas de 10 minutos entre sacar el tiket, llamar por teléfono, es solo revisar las cámaras para darse cuenta que lo reclamado es real y además existen muchos testigos. Considero una falta gravísima lo ocurrido y una falta de respeto por los clientes del concurso VIP, ya que lo correcto es sacar el tiket y anunciar al ganador, mala suerte si el cliente no esta en la sala de juego cuando lo llaman. Por lo tanto, la respuesta del casino evade la respuesta de la cual yo estoy denunciado, existen varios testigos y disculpas públicas hacia mi persona de los involucrados señalando que ellos reciben ordenes de las jefaturas y reconociendo que la situación fue irregular. No conforme con la respuesta remitida por el casino Dreams, me dirijo a ustedes como órgano fiscalizador, para que se me de una respuesta a lo denunciado irregularidad en el sorteo categoría vip del 8 de febrero 2022” (sic).

1.10. Cabe señalar que el 08 de febrero de 2022, la Sra. Macaya Délano, interpuso en primera instancia un reclamo en el Casino Dreams Temuco, donde señaló en el apartado “Situación reclamada”:

“1) Cambio de horario del concurso VIP 21:00 a 22:00 horas por realización de evento, situación irregular porque existen bases

2) Animador toma el cupón ganador 22:00 horas toma conocimiento del ganador, no lo anuncia enseguida como debe ser por transparencia, llama Alejandro Riquelme para avisarle quien es el ganador lo esperan por más de 5 minutos o más y cuando viene control acceso anuncian por lo tanto todo es irregular, porque se debió noimbrar una vez se sacó de la tómbola por bases y llamar enseguida. No se respeta clientes como yo que estamos en el salón, esta situación o similar ocurre a menudo. Solicito que los concursos sean transparentes y no dirigido. Igual solicité compensación del premio que fue negada. Tienen una pésima gestión atención cliente” (sic).

1.11. En respuesta al reclamo interpuesto en primera instancia, el Casino Dreams Temuco le respondió el 16 de febrero de 2022 a la Sra. Macaya Délano, lo siguiente:

“1.- Las bases en su punto 4.3. Realización del sorteo con los cupones almacenados, indica el horario de las 21.00 horas, de forma aproximada, entendiendo que pueden existir algunas situaciones que generen un cambio, demora o modificación, excepcional y puntual, aunque de forma permanente se cumple el horario indicado en sus condiciones de realización (...)

Asimismo, y teniendo presente que pueden existir situaciones extraordinarias y excepcionales, en su punto 8. Modificación de las bases, párrafo cuarto, se indica cuál es la forma en que ellas deben ponerse en conocimiento de los consumidores, todo ello en cumplimiento de la normativa general y especial que regula a nuestra entidad (...)

2.- Lo anterior, fue cumplido por la entidad a cargo de los sorteos y promociones, de la siguiente manera:

a.- El cambio de horario desde las 21:00 a 22:00 horas, excepcional y puntual, fue informado con anticipación, a través de las pantallas ubicadas en la Sala de Juego, como en las imágenes promocionales de la promoción.

b.- Además, el animador del evento voceó en distintas ocasiones, durante la jornada del casino, el cambio de horario.

c.- Por último, en este punto, la información del cambio de horario se subió a la página web, conforme se visualiza en la imagen adjunta.

3.- Respecto de lo que señala sobre el no cumplimiento del tiempo de espera, debemos indicar que el sorteo se realizó a las 22:00 horas, y se debe esperar que se proyecten los 120 segundos que indican nuestras bases legales, antes de poder dar el nombre del ganador”.

1.12. En este contexto, conociendo del reclamo interpuesto ante esta Superintendencia, mediante Oficio Ordinario N°306, citado en antecedente 7), se le instruyó a la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.** que remitiera el expediente de tramitación del reclamo dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha de su notificación.

1.13. En respuesta a lo anterior, la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.**, mediante presentación CJT/036/2022, citada en antecedente 8), acompañó los siguientes documentos:

1. Copia del formulario de reclamo folio N°2135
2. Copia informe reclamo N°2135
3. Copia bases de promoción “Martes, todos somos VIP 2.0 N°01/2021”
4. Copia carta respuesta reclamo folio N°2135
5. Copia comprobante envío de respuesta.

1.14. Posteriormente, habiéndose analizado los antecedentes acompañados por la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.**, esta Superintendencia dictó el Oficio Ordinario N°517, citado en antecedente 9), señalando, en lo que nos interesa, lo siguiente:

“(...) b) En las bases de la promoción “Martes, todos somos VIP 2.0 N°01/2021”, y que fueron notificadas a esta Superintendencia, mediante la carta CJT/036/2022, de conformidad con las instrucciones impartidas para tales efectos, se establece en lo que interesa, lo siguiente:

• Referido al horario del sorteo, se menciona en la página N°3, numeral 4, que el horario de realización del sorteo será el martes a las 21:00 horas aproximadamente.

• En relación con el cambio del horario del sorteo, en la página N°4, numeral 8 de las bases, se señala lo siguiente: “En caso de suspensión de la presente promoción, MYN y Casino de Juegos Temuco S.A. informará oportunamente a la SCJ y al público en general, por medio de avisos en la sala de juego y en el SRW, sin perjuicio de los medios señalados en el punto 5.- de la presente promoción”.

• Por otro lado, sobre el eventual incumplimiento del tiempo de espera, las bases señalan en su página N°2, numeral 4, que, del total de cupones ingresados al buzón o tómbola, se elegirán de manera aleatoria, mediante extracción manual y sin vista de estos, un cupón en el sorteo de las 21:00 horas. Asimismo, señala que las personas que sean elegidas

deberán encontrarse presente en la sala al momento del sorteo y tendrán un lapso de 120 segundos, desde que se menciona el nombre del ganador, para presentarse en el sector sorteo Lucky 7, dentro de la sala de juegos. Inmediatamente luego de cumplido dicho tiempo para presentarse, deberá acreditar su identidad con su cédula de identidad o pasaporte vigente, o licencia de conducir vigente, a personal a cargo del sorteo y así poder reclamar su premio.

• Si la persona no se encuentra en el día y lugar del sorteo, no se presenta dentro del plazo señalado o no tiene su documentación vigente, caducará su derecho a participar y se procederá a extraer un nuevo cupón inmediatamente de transcurrido el plazo, y así de manera sucesiva hasta encontrar un(a) ganador(a).

c) De acuerdo con la revisión del informe del reclamo y las grabaciones de CCTV proporcionadas por la sociedad operadora, el cupón ganador se extrajo a las 21:56:55 horas. Por su parte, el ganador fue anunciado a las 21:57:41 horas. Sin embargo, el ganador llegó a las 22:01:48 horas, es decir, pasado los 120 segundos indicados en las bases.

d) En cuanto a la información del cambio de horario, esta se efectuó por avisos en la sala de juego, lo que fue acreditado mediante imágenes.

4. En virtud de lo anterior, se advierte que la sociedad operadora no dio cumplimiento a las bases del sorteo, dado que el ganador anunciado llegó después del tiempo establecido para cobrar el premio”.

2. Análisis de los Hechos relevantes.

De los hechos descritos y antecedentes consignados previamente, y en conformidad a las facultades legales y reglamentarias que esta Superintendencia tiene para impartir instrucciones a las sociedades operadoras y dar órdenes para su cumplimiento, se evidencia que la sociedad operadora Casino de Juegos Temuco S.A. no habría dado cumplimiento a las siguientes disposiciones:

A. La sociedad operadora Casino de Juegos Temuco S.A. habría dado información imprecisa, genérica y poco clara sobre los puntajes requeridos para ingresar al bingo en el contexto de la promoción El Club del Boleto N°1/2022.

La sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.** al indicar en el reclamo de primera instancia que los puntos “*se tarda[n] unos minutos en reflejarse en el sistema de visualización (...) ante su requerimiento de ser atendido por otra persona, concurre a su atención el jefe de Bingo Sr. Abner Fernández Labrin, quien revisó su requerimiento y entregó la información una vez establecida en línea*”; y luego en el informe adjunto a CJT/180/2022, señalar que se le habría indicado al Sr. Moncada que no tenía los puntos suficientes y que las anfitrionas no pueden revisar los puntos de forma diaria, ya que solo los jefes de sala tienen esa facultad, queda en evidencia que incumpliría la instrucción contenida en el numeral 2.7 de la Circular N° 13 de 2010, relativa a tramitar y contestar los reclamos que reciba, de manera fundada, precisa y, especialmente, elaborar una respuesta escrita que resuelva específica y claramente los distintos requerimientos efectuados, dado que la información entregada sería confusa y contradictoria, según se observa contrastando la respuesta emitida en primera instancia, con la respuesta evacuada a esta Superintendencia.

B. La sociedad operadora Casino de Juegos Temuco S.A. habría incumplido las bases de promoción “Martes, todos somos VIP 2.0 N°01/2021”, por cuanto un cupón ganador se habría extraído a las 21:56:55 horas; el ganador habría sido anunciado a las 21:57:41 horas y, sin embargo, el ganador habría llegado a las 22:01:48, es decir, pasado los 120 segundos indicados en las referidas bases.

La sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.** al haber extraído el cupón ganador a las 21:56:55 horas; haber anunciado al ganador a las 21:57:41 horas; y que el

ganador hubiera llegado a las 22:01:48 horas, es decir, pasado 120 segundos, infringiría lo dispuesto en las bases de promoción “Martes, todos somos VIP 2.0 N°01/2021”.

Cabe señalar que conforme lo establecido en el numeral 2 de la Circular N° 43 de 2013, la sociedad operadora se encuentra obligada a cumplir con las reglas que establecen las bases de sus promociones, ya que esta circunstancia puede ser objeto de acciones de fiscalización por parte de esta Superintendencia. En consecuencia, al no cumplir con sus propias bases, la sociedad operadora estaría infringiendo una instrucción de esta Superintendencia.

3. Formulación de cargos.

En consecuencia y conforme a los hechos expuestos en el punto 1 y 2 de este Oficio y, sin perjuicio del análisis que efectuará este Organismo Fiscalizador una vez que esa sociedad operadora presente formalmente sus descargos, existen antecedentes que permiten sostener que la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.**, eventualmente habría incumplido:

A. La sociedad operadora Casino de Juegos Temuco S.A. habría dado información imprecisa, genérica y poco clara sobre los puntajes requeridos para ingresar al bingo en el contexto de la promoción El Club del Boleto N°1/2022.

Las instrucciones establecidas en el numeral 2.7 de la Circular N°13, 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 sus modificaciones; lo cual implicaría una infracción a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N°19.995, por cuanto habría entregado información imprecisa, genérica y poco clara, en los términos señalados en el literal a) del numeral 2 anterior.

B. La sociedad operadora Casino de Juegos Temuco S.A. habría incumplido las bases de promoción “Martes, todos somos VIP 2.0 N°01/2021”, por cuanto un cupón ganador se habría extraído a las 21:56:55 horas; el ganador habría sido anunciado a las 21:57:41 horas y, sin embargo, el ganador habría llegado a las 22:01:48, es decir, pasado los 120 segundos indicados en las referidas bases.

Las instrucciones contenidas en el numeral 2 de la Circular 43, de 2013, que Imparte instrucciones de carácter general a las sociedades operadoras acerca de la notificación y contenido de las bases de promociones y/o de los procedimientos anexos; en concordancia con el numeral 4.3, Etapa 3: Realización del sorteo con los cupones almacenados, de las Bases de promoción “Martes, todos somos VIP 2.0 N°01/2021”; lo cual implicaría una infracción a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N°19.995, por cuanto habría aplicado incorrectamente las bases de promoción, en los términos señalados en el literal b) del numeral 2 anterior.

4. Normativa que establece la infracción y sanción en relación con el incumplimiento objeto de la presente formulación de cargos.

4.1. Literal a) del numeral 3:

Circular N°13, 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 sus modificaciones, numeral 2.7:

“Será obligación de los casinos de juego tramitar y contestar los reclamos que reciba, de manera fundada, precisa y oportuna y, especialmente, elaborar una respuesta escrita que resuelva específica y claramente los distintos requerimientos efectuados, adjuntando todos los antecedentes necesarios que permitan su evaluación posterior por el reclamante y esta Superintendencia, evitando el uso de respuestas genéricas que no se refieran directamente a los hechos reclamados”.

4.2. Literal b) del numeral 3:

Circular 43, de 2013, que Imparte instrucciones de carácter general a las sociedades operadoras acerca de la notificación y contenido de las bases de promociones y/o de los procedimientos anexos:

“2. Bases de promoción y su contenido mínimo: Las bases de una promoción es el documento que contiene la regulación, instrucciones o normas referidas, entre otros aspectos, a su denominación, vigencia, destinatarios, objeto, características, instrumentos que se utilizarán en su desarrollo, premios, restricciones, suspensión, resolución de conflictos y demás elementos, reglas y/o aspectos necesarios e indispensables para la adecuada implementación y desarrollo de una promoción, los que serán determinados por la sociedad operadora en conformidad a la normativa que regula el desarrollo de los juegos de azar contenida en la Ley N°19.995 y sus reglamentos, así como, en conformidad a las presentes instrucciones, todo lo cual podrá ser objeto de acciones de fiscalización por parte de esta Superintendencia, en cualquier etapa de la realización de una promoción y/o de aplicación de un procedimiento anexo que incida en ella”.

Bases de promoción “Martes, todos somos VIP 2.0 N°01/2021”, numeral 4.3, Etapa 3: Realización del sorteo con los cupones almacenados.

“Los sorteos serán públicos y realizados en un lugar visible para todos los clientes y usuarios del casino.

Del total de cupones ingresados al buzón o tómbola, descrito anteriormente, se elegirán de manera aleatoria, mediante extracción manual y sin vista de estos, un (1) cupón en el sorteo de las 21:00 hrs para clientes program VIP y tres (3) cupones en el sorteo de las 23:00 hrs, para todas las categorías, con los nombres de los posibles ganadores del sorteo.

Las personas que sean elegidas deberán encontrarse presente en la sala al momento del sorteo y tendrán un lapso de 120 (ciento veinte) segundos, desde que se ha mencionado su nombre, para presentarse en el “Sector Sorteo Lucky 7” dentro de la sala de juegos. Inmediatamente luego de cumplido dicho tiempo para presentarse, deberá acreditar su identidad con su cédula de identidad o pasaporte vigentes, o licencia de conducir vigente, a personal a cargo del sorteo, y así poder reclamar su premio.

Si la persona no se encuentra el día y lugar del sorteo, no se presenta dentro del plazo señalado o no tiene su documentación vigente, caducará su derecho a participar y se procederá a extraer un nuevo cupón inmediatamente de transcurrido el plazo, y así de manera sucesiva hasta encontrar un (a) ganador (a)”.

5. Disposición que establece la sanción asignada a los cargos formulados.

El artículo 46 de la ley N° 19.995 prescribe 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”.

6. Conforme a lo expuesto, los hechos descritos precedentemente, objeto de la presente formulación de cargos, serían constitutivos de las infracciones indicadas en el numeral precedente.

7. En consecuencia, y considerando los cargos formulados precedentemente, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 55 letra e) de la Ley N° 19.995, la referida sociedad operadora dispondrá de un plazo de 10 días hábiles contados desde su notificación, para formular los descargos que estime pertinentes, como asimismo para ofrecer o solicitar las diligencias probatorias que estime, indicando en su presentación el número y fecha del presente oficio, como asimismo el rol del presente procedimiento administrativo sancionatorio.

8. Téngase presente que los plazos de días previstos en la Ley N° 19.995, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los sábados, los domingos y los festivos, por aplicación supletoria de lo previsto en el artículo 25 de la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de Los Órganos de la Administración del Estado.

9. Téngase presente que los documentos señalados como antecedentes en el presente Oficio se encuentran a disposición de la sociedad operadora en caso de ser requeridos.

10. Notifíquese según lo dispuesto el Oficio Circular N°18, de 2020, de este Servicio. La sociedad operadora deberá remitir la documentación solicitada a través de la Oficina de Partes Virtual de esta Superintendencia.

Distribución:

- Sra. Patricia Uribe Velásquez, Gerente General Casino de Juegos Temuco S.A.
- Divisiones SCJ
- Oficina de Partes/Archivo

