

- ANT.:**
- 1) Reclamo interpuesto con fecha 21 de noviembre de 2022, por la señora Carmen Covarrubias Bustos.
 - 2) Oficio Ordinario N° 1733, de 23 de noviembre de 2022, de esta Superintendencia.
 - 3) Presentación CDM/309/2022 de fecha 29 de noviembre de 2022, de la sociedad operadora Casino del Mar S.A.
 - 4) Oficio Ordinario N° 1918, de 21 de diciembre de 2022, de esta Superintendencia.
 - 5) Presentación CDM/007/2022 de fecha 06 de enero de 2023, de la sociedad operadora Casino del Mar S.A.
 - 6) Reclamo interpuesto con fecha 12 de diciembre de 2022, por la señora Angélica Benenati Letelier.
 - 7) Oficio Ordinario N° 1881, de 13 de diciembre de 2022, de esta Superintendencia.
 - 8) Presentación CDM/326/2022 de fecha 19 de diciembre de 2022, de la sociedad operadora Casino del Mar S.A.
 - 9) Oficio Ordinario N° 1958, de 28 de diciembre de 2022, de esta Superintendencia.
 - 10) Presentación CDM/012/2023 de fecha 10 de enero de 2023, de la sociedad operadora Casino del Mar S.A.

MAT.: Formula cargos a la sociedad Casino del Mar S.A. por incumplimiento que indica.

ROL N° 12/2024.

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

**A : SR. RODRIGO BÓRQUEZ SOUDY
GERENTE GENERAL
CASINO DEL MAR S.A.**

En virtud de la información contenida en los antecedentes 1) a 10) del presente oficio, esta 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 del Mar 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.

1.1 Reclamo de fecha 21 de noviembre de 2022, presentado por la Sra. Carmen Covarrubias Bustos respecto de la cual se habría aplicado una restricción de acceso a sala de juegos que no se encontraría debidamente justificada, restricción que, además, generó un reclamo de la clienta, el cual la Sociedad Operadora no habría dado respuesta en el plazo establecido para ello.

1.1.1 Mediante solicitud individualizada en el antecedente 1), la Sra. Carmen Covarrubias Bustos, ante esta Superintendencia formuló reclamo en contra de la sociedad operadora **Casino del Mar S.A.** indicando lo siguiente:

“El 11 de octubre de 2022, se emitió el Oficio Ord. N°1458 el cual deriva su presentación ID 6599 a la sociedad operadora CASINO DEL MAR S.A, aún no me responde enjoy. <El día sábado 19 de noviembre estaba en el vip picadilly y se acercó nuevamente Diego Crisafulli, diciéndome que no puedo ingresar a jugar si no transfiero 2 millones de pesos siendo que juego en máquinas y mesas, que no es con categoría , yo tengo categoría Seven stars que ya la cumplí, y me está discriminando , ya que le dije que si transfería un millón puedo jugar y me dijo que no, hoy le envié un whatsapp para que quede registro de lo mismo y me respondió que son 2 millones, encuentro que el tema ya es personal, mi categoría ya la hice y todo el próximo año la tendré. Estoy con miedo a que me suspendan nuevamente, ya que está muy tenso, se supone que los salones son por categorías. Y si hay alguna condición que sea pareja, no es justo ya que es una discriminación el que no me deje estar en el salón. Diego Crisafulli Dijo que el gerente nuevo dio <esa instrucción él tiene un tema conmigo ya que me humilla y me discrimina siempre, me excluye de invitaciones a torneos y ahora no me deja ingresar sin esa condición. <Mi categoría la tengo porque he gastado mucho y no me parece justa está determinación Espero me respondan el reclamo 6599 que fue lo mismo, el dio la instrucción cuando andaba de vacaciones sin ser objetivo y se negó a responderme el día que me saco el guardia del salón”.

1.1.2. En este contexto, conociendo de la solicitud interpuesta ante esta Superintendencia, mediante Oficio Ordinario N°1733, citado en antecedente 2), se le instruyó a la sociedad operadora **Casino del Mar S.A.** que remitiera el expediente de tramitación del reclamo.

1.1.3. En respuesta a lo anterior, la sociedad operadora **Casino del Mar S.A.**, mediante presentación CDL/309/2022, citada en antecedente 3), indicó que:

Con fecha 11 de octubre del presente año, la Sra. Carmen Covarrubias Bustos nos hace llegar mediante Oficio Ordinario N° 1452/2022 en el cual alude tener prohibiciones legales de acceso al casino de juegos detallando en la solicitud N°6599 su disconformidad por el tenor de la prohibición, cito extracto según texto de carta de prohibición ‘Durante la jornada del día 24 de septiembre a las 03:45 usted hace ingreso al salón VIP No Fumadores sentándose en la mesa MIDI 023, sin realizar ningún cambio e incomodando a los jugadores en reiteradas ocasiones’

Lamentablemente, por error involuntario, no entregamos una respuesta a dicha solicitud en el tiempo estipulado por esta Superintendencia de Casinos de juego, debido a cambios de jefaturas que hubo en ese periodo, cabe mencionar, que ya se tomaron todos los resguardos con las actuales jefaturas para que esto no vuelva a suceder.”

Asimismo, señala la presentación que no se pudo cumplir con la entrega de los siguientes documentos solicitados:

- i) Formulario de reclamo, comunicaciones efectuadas al reclamante, informe sobre la situación presentada, copia de respuesta y el comprobante que acredita su envío.
- ii) Los antecedentes recopilados, entre los que se encuentran las grabaciones del sistema CCTV del incidente reclamado.

Por su parte, se acompañó los siguientes documentos:

i) Un informe sobre la situación presentada, que permita deducir una respuesta fundada y completa al respecto de los hechos reclamados.

- Informe de incidencias.
- Informe de incidencias de comportamiento anual.
- Cronología.
- Notificación de Casino.
- Envío de correo servicio cliente.
- Reporte SAYN 10368.

ii) Procedimiento para este tipo de situaciones

- Circular N° 108.

Cabe señalar que, de los antecedentes acompañados, se cuenta notificación a la reclamante por parte Casino del Mar S.A de 26 de septiembre que indica que:

“Junto con saludar, por medio de la presente y de conformidad a las facultades otorgadas a esta parte por la Superintendencia de Casinos de Juegos mediante Circular N°108 de fecha 08 de junio de 2020, que imparte instrucciones a las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales para la restricción de ingreso o permanencia de jugadores a las salas de juego de sus casinos de juego, venimos en informar que la dirección del casino ha decidido restringir su ingreso a las salas de juego del casino de Viña del Mar, de conformidad a los hechos que se detallan a continuación:

Durante la jornada del día 24 de septiembre a las 03:45 usted hace ingreso al salón VIP No Fumadores sentándose en la mesa MIDI 023, sin realizar ningún cambio e incomodando a los jugadores reiteradas ocasiones

Es por ello que, de acuerdo con lo establecido en el numeral 3.1.3 de la citada circular, y al tenor de los antecedentes, informamos que su prohibición de ingreso constará de un plazo de 30 días contados desde el día 26 de septiembre de 2022 hasta el día de 25 de octubre inclusive, no pudiendo hacer ingreso a las dependencias de Casino del Mar en el período señalado.”

Asimismo, se adjunta Reporte SAYN 10368 de fecha 26 de septiembre de 2022 relativo a “N10 Restricción de ingreso o permanencia en la sala de juego (Circular 107)” donde se indica que:

“Clasificación del evento: xii) manipular, modificar o alterar los implementos de juego o su Desarrollo.

Descripción: junto con saludarles, informo que, en la jornada de hoy, alrededor de las 03:45 A.M., hace ingreso al salón VIP No Fumadores la clienta Carmen Covarrubias Bustos ID: 88537, Seven Star, sentándose en la mesa MIDI 023, sin realizar ningún cambio e incomodando a los jugadores diciéndoles que jugar. El cliente que en ese momento estaba jugando en la mesa era Vicente Zaror Bravo, ID: 200125875, quien no deja un reclamo formal en el momento, pero me indica su molestia, a lo cual le explico a Carmen que no puede opinar sobre el juego de los clientes. Al terminar la jornada, se acerca Vicente y me vuelve a manifestar su molestia al respecto. No es primera vez que la clienta antes mencionada, ingresa al salón y no juega, solo se sienta a consumir (no fue esta la ocasión) y a opinar del juego de los demás, causando malestar en algunos clientes.

Suspende desde 26/09/2022

Suspende hasta 25/10/2022”

1.1.4 Posteriormente, habiéndose analizado los antecedentes acompañados por la sociedad operadora **Casino del Mar S.A.**, esta Superintendencia emitió el Oficio Ordinario N°1918, citado en antecedente 4), señalando lo siguiente:

“Conforme a lo anteriormente expuesto, esta Superintendencia estima que en caso de la Sra. Covarrubias se aplicó una restricción de acceso a la sala de juegos que no se encuentra debidamente justificada, incumplándose lo establecido en los numerales 2.4 y 2.5 de la Circular N°108, en cuanto los antecedentes remitidos no permiten fundamentar o respaldar la decisión adoptada por el casino de juegos y, además, no se cuenta con las grabaciones del sistema de CCTV respecto al incidente.

Asimismo, se hace presente que existe un incumplimiento del numeral 2.6 de la Circular N°13 y sus modificaciones, en consideración que la entrega de la respuesta al primer reclamo de la Sra. Carmen Covarrubias no se realizó en el plazo establecido.”

Finalmente, respecto a este hecho por el que se formulará cargos, instruyó a la sociedad operadora que:

- a) Ajustará sus procedimientos para la aplicación de las medidas establecidas en la Circular N°108 de 8 de junio de 2020, que imparte instrucciones a las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales para la restricción de ingreso o permanencia de jugadores a las salas de juego de sus casinos de juego, para cumplir adecuadamente con lo establecido en los numerales 2.4 y 2.5. de la referida Circular N° 108.
- b) Adoptase medidas para reforzar los procedimientos de tramitación y respuesta a reclamos, de conformidad a lo establecido en la Circular N°13 y sus modificaciones.
- c) Remitiera una respuesta a la Sra. Carmen Covarrubias en la que se le aclarara y precisara lo referido a su afirmación sobre “El día sábado 19 de noviembre estaba en el vip picadilly y se acercó nuevamente Diego Crisafulli, diciéndome que no puedo ingresar a jugar si no transfiero 2 millones de pesos siendo que juego en máquinas y mesas”, precisando si la dicha sala corresponde a aquellas de acceso restringido para el desarrollo de determinados juegos, según se establece en el artículo 7° del Decreto Supremo N°287, del 2005, del Ministerio de Hacienda, la modalidad bajo la cual se determina dicho carácter y la fecha en que dicha circunstancia fue puesta en conocimiento a esta Superintendencia”

1.1.5 Finalmente, la sociedad operadora **Casino del Mar S.A.** mediante presentación CDM/007/2023, citada en antecedente 5), señaló que:

- a) *“Según lo observado, venimos a mencionar que con fecha 22 de diciembre del 2022 se envía correo electrónico por parte del área normativa a cada jefatura, seguridad y Circuito Cerrado de Televisión, en el cual refuerza el procedimiento haciendo énfasis en los respaldos de incidencias. Por otra parte, el área normativa encargada de notificara vuestra Superintendencia, no notificará sin tener la cronología de parte de CCTV para cargar en campo obligatorio "Incidencias" en plataforma SAYN, con esta medida ya no se adjuntarán correos como incidencias.”*
- b) *“Según respuesta anterior como Plan de mejora en respuesta CDM 309/2022: ‘Lamentablemente, por error involuntario, no entregamos una respuesta a dicha solicitud en el tiempo estipulado por esta Superintendencia de Casinos de Juego, debido a cambio de jefaturas que hubo en ese periodo. Cabe mencionar que, ya se tomaron todos los resguardos con las actuales jefaturas para que esto no vuelva a suceder. Adicionalmente, se incorporó a la lista de distribución de correo de vuestra Superintendencia de Casinos de Juego, al Área de Normativa, Gerencia y Área Legal. De igual modo, el Área de Normativa realiza seguimiento de cada Oficio para responder en tiempo y forma.’”*
- c) *Según lo solicitado, se adjunta evidencia de respuesta con la aclaración hacia clienta, cabe mencionar que la situación fue un mal entendido, el tema de conversación fue siempre en relación a los niveles de apuestas de nuestros clientes.*

1.2 Reclamo de fecha 12 de diciembre de 2022, presentado por la Sra. Angélica Benenati Letelier que da cuenta de la aplicación de una restricción de acceso a sala de juegos que no se encontraría debidamente justificada.

1.2.1 Mediante solicitud individualizada en el antecedente 6), la Sra. Angélica Benenati Letelier, ante esta Superintendencia formuló reclamo en contra de la sociedad operadora **Casino del Mar S.A.** indicando lo siguiente:

“Señores superintendencia de casinos. En mí reclamo N° 6685 hecho ante vuestra entidad ustedes solicitaron al Casino Enjoy viña que enviara pruebas y una respuesta a mí reclamo por discriminación y casino viña del mar respondió con una carta dónde señala que mis tres suspensión que toman todo este año y tiene cómo finalidad bajar mi categoría cómo cliente y así poder impedir mi ingreso al salón picadelly. Son por razones de jugar con un cliente y señalan que lo estaba molestando y que se habría parado molesto por mi culpa y éso no fue así. Efectivamente Yo estaba apostando detrás de él porque no había cupo en esa mesa y es lo que hacemos todos los jugadores y sí eso es causal de suspensión no quedaría jugador en el casino. También señalan que en la segunda suspensión fue porque yo hablaba mucho y no dejaba jugar a los clientes. Si no se pudiera hablar en el casino tampoco habrían clientes dado que todos hablamos y como señale en mí reclamo anterior hay algunos clientes que maltratan verbalmente a los crupier y jugadores pero a ellos se les permite todo y jamás han tenido una suspensión en la vida. Yo jamás le he faltado el respeto a un cliente y menos al personal del casino. No he agredido a nadie, no he hecho trampa en el juego entonces inventaron que yo le pedí plata a los jugadores y por eso me suspendieron por tercera vez. Ahora quiero señalar que esa fue la respuesta del por escritorio sin ningún Respaldo de imágenes que muestren que de verdad yo cometí alguna Falta que sea constitutiva de suspensión y es por ello que me dirijo nuevamente a ustedes para que sean ustedes quienes tomen carta en éste problema ya que el casino está respaldando a su jefe de sala Diego Crisafulli quien me quiere fuera del casino a petición de su cliente favorito Said Jadue y su grupo de amigos a quienes no les gustan las mujeres en mesa y fuí amenazada durante todo el año por ellos que pasaría suspendida y así ha Sido he pasado Gran parte del a ño suspendida primero 10 días, luego 3 meses y finalmente 6 meses. Es demasiado. Quedo a La espera de la recepción de éste nuevo reclamo y adjunto respuesta entregada por el casino”.

1.2.2. En este contexto, conociendo de la solicitud interpuesta ante esta Superintendencia, mediante Oficio Ordinario N°1881, citado en antecedente 7), se le instruyó a la sociedad operadora **Casino del Mar S.A.** que remitiera el expediente de tramitación del reclamo.

1.2.3. En respuesta a lo anterior, la sociedad operadora **Casino del Mar S.A.**, mediante presentación CDL/326/2022, citada en antecedente 8), hizo entrega de los siguientes documentos solicitados:

- i) Formulario de reclamo o presentación de la reclamante y todos los documentos que se hayan acompañado.
- ii) Las comunicaciones efectuadas a la reclamante.
- iii) La copia de la respuesta y el comprobante que acredite su envío.
- iv) Los antecedentes recopilados por la sociedad operadora, entre los que se deberán incluir las grabaciones del Sistema de CCTV del incidente reclamado.
- v) Un informe sobre la situación presentada, que permita deducir una respuesta fundada y completa respecto de los hechos reclamados.
 - a. Informe
 - b. Cartas de Prohibición (b1-b2-b3)
 - c. Notificación de envío (c1-c2-c3)
- vi) Procedimiento para este tipo de situaciones.
 - a. Circular N° 108.
 - b. Procedimiento interno ejecución Circular N° 108.

1.2.4 Posteriormente, habiéndose analizado los antecedentes acompañados por la sociedad operadora **Casino del Mar S.A.**, esta Superintendencia dictó el Oficio Ordinario N°1958, citado en antecedente 9), señalando lo siguiente:

“3. (...)

c) Según el Informe entregado por la sociedad operadora, en donde detalla cada una de las prohibiciones, se indica que la Sra. Angélica Benenati “ha incurrido en faltas reñidas con reglamentos establecidos por la Superintendencia de Casinos de Juego SCJ, por lo cual se han generado prohibiciones”.

6. Conforme la revisión de la normativa y de los antecedentes que justificarían las prohibiciones de ingreso de la Sra. Benenati basados en los incidentes reportados vía SAYN, en específico de los antecedentes contenidos en el literal d) del numeral 2.4 de la Circular N°108 que respaldarían la decisión adoptada por parte del casino de juegos, para los incidentes ocurridos para las jornadas del 04 de febrero y 29 de abril se remitió un “Informe de incidencias de seguridad”, que corresponde a un correo electrónico que describe de manera genérica hechos que eventualmente habían ocurrido durante dichas jornadas, sin que se aporten mayores antecedentes que justifiquen o fundamenten la decisión.

En cuanto a la jornada del 28 de octubre del 2022, si bien esa sociedad operadora en la carta de respuesta al reclamo identificado con el ID 73532 describe nuevamente las situaciones que habrían ocurrido durante las jornadas del 04 de febrero y 29 de abril, para la jornada del 28 de octubre señala que “...en reiteradas ocasiones usted estuvo solicitando dinero e incomodando al resto de los clientes del salón. Los clientes que nos hicieron el reclamo formal sobre este comportamiento. Cabe señalar que dichos hechos son reiterativos de su parte y constitutivos de falta”, remitiendo las respectivas imágenes de CCTV, a partir de las cuales no es posible advertir el aludido reclamo de los clientes o con claridad las peticiones de fichas o dinero.

(...)

7. Conforme a lo anteriormente expuesto, esta Superintendencia estima que, para las jornadas del 04 de febrero, 29 de abril y 28 de octubre de 2022, esa sociedad operadora aplicó restricciones de acceso a la sala de juegos incumpléndose lo establecido en el numeral 2.4 de la Circular N°108, en cuanto a que los antecedentes remitidos no permiten fundamentar o respaldar adecuadamente la decisión adoptada por el casino de juegos.”

Finalmente, respecto a este hecho por el que se formulará cargos, reitera instrucción a fin que la sociedad operadora deba ajustar sus procedimientos para la aplicación de las medidas establecidas en la Circular N°108 de 8 de junio de 2020, que imparte instrucciones a las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales para la restricción de ingreso o permanencia de jugadores a las salas de juego de sus casinos de juego, para cumplir adecuadamente con lo establecido en los numerales 2.4. y 2.5 de la referida Circular N° 108.

1.2.5 Finalmente, la sociedad operadora **Casino del Mar S.A.** mediante presentación CDL/012/2023, citada en antecedente 10), señaló que:

“Según lo observado, venimos a mencionar que con fecha 22 de diciembre del 2022 se envía correo electrónico por parte del área normativa a cada jefatura, seguridad y Circuito Cerrado de Televisión, en el cual refuerza el procedimiento haciendo énfasis en los respaldos de incidencias. Por otra parte, el área normativa encargada de notificar a vuestra Superintendencia, no notificará sin tener la cronología de parte de CCTV para cargar en campo obligatorio “Incidencias” en plataforma SAYN, con esta medida ya no se adjuntarán correos que contengan solo un detalle de lo sucedido como incidencias.”

1.3 Reclamo de fecha 12 de diciembre de 2022, presentado por la Sra. Angélica Benenati Letelier. Notificación que habría sido efectuada fuera de plazo en la plataforma SAYN respecto a restricción de acceso a sala de juegos.

1.3.1 Mediante solicitud individualizada en el antecedente 6), la Sra. Angélica Benenati Letelier, ante esta Superintendencia formuló reclamo en contra de la sociedad operadora Casino del Mar S.A. indicando lo siguiente:

“Señores superintendencia de casinos. En mí reclamo N° 6685 hecho ante vuestra entidad ustedes solicitaron al Casino Enjoy viña que enviara pruebas y una respuesta a mí reclamo por discriminación y casino viña del mar respondió con una carta dónde señala que mis tres

suspensión que toman todo este año y tiene como finalidad bajar mi categoría como cliente y así poder impedir mi ingreso al salón picadelly. Son por razones de jugar con un cliente y señalan que lo estaba molestando y que se habría parado molesto por mi culpa y eso no fue así. Efectivamente Yo estaba apostando detrás de él porque no había cupo en esa mesa y es lo que hacemos todos los jugadores y si eso es causal de suspensión no quedaría jugador en el casino. También señalan que en la segunda suspensión fue porque yo hablaba mucho y no dejaba jugar a los clientes. Si no se pudiera hablar en el casino tampoco habrían clientes dado que todos hablamos y como señale en mi reclamo anterior hay algunos clientes que maltratan verbalmente a los crupier y jugadores pero a ellos se les permite todo y jamás han tenido una suspensión en la vida. Yo jamás le he faltado el respeto a un cliente y menos al personal del casino. No he agredido a nadie, no he hecho trampa en el juego entonces inventaron que yo le pedí plata a los jugadores y por eso me suspendieron por tercera vez. Ahora quiero señalar que esa fue la respuesta del por escritorio sin ningún Respaldo de imágenes que que muestren que de verdad yo cometí alguna Falta que sea constitutiva de suspensión y es por ello que me dirijo nuevamente a ustedes para que sean ustedes quienes tomen carta en éste problema ya que el casino está respaldando a su jefe de sala Diego Crisafulli quien me quiere fuera del casino a petición de su cliente favorito Said Jadue y su grupo de amigos a quienes no les gustan las mujeres en mesa y fui amenazada durante todo el año por ellos que pasaría suspendida y así ha Sido he pasado Gran parte del año suspendida primero 10 días, luego 3 meses y finalmente 6 meses. Es demasiado. Quedo a La espera de la recepción de éste nuevo reclamo y adjunto respuesta entregada por el casino”.

1.3.2. En este contexto, conociendo de la solicitud interpuesta ante esta Superintendencia, mediante Oficio Ordinario N°1881, citado en antecedente 7), se le instruyó a la sociedad operadora **Casino del Mar S.A.** que remitiera el expediente de tramitación del reclamo.

1.3.3. En respuesta a lo anterior, la sociedad operadora **Casino del Mar S.A.**, mediante presentación CDL/326/2022, citada en antecedente 8), hizo entrega de los siguientes documentos solicitados:

- j) Formulario de reclamo o presentación de la reclamante y todos los documentos que se hayan acompañado.
- iii) Las comunicaciones efectuadas a la reclamante.
- vii) La copia de la respuesta y el comprobante que acredite su envío.
- viii) Los antecedentes recopilados por la sociedad operadora, entre los que se deberán incluir las grabaciones del Sistema de CCTV del incidente reclamado.
- ix) Un informe sobre la situación presentada, que permita deducir una respuesta fundada y completa respecto de los hechos reclamados.
 - a. Informe
 - b. Cartas de Prohibición (b1-b2-b3)
 - c. Notificación de envío (c1-c2-c3)
- x) Procedimiento para este tipo de situaciones.
 - a. Circular N° 108.
 - b. Procedimiento interno ejecución Circular N° 108.

1.3.4 Posteriormente, habiéndose analizado los antecedentes acompañados por la sociedad operadora **Casino del Mar S.A.**, esta Superintendencia dictó el Oficio Ordinario N°1958, citado en antecedente 9), señalando lo siguiente:

“existe un incumplimiento del numeral 2.2 de la referida Circular, dado que las notificaciones a esta Superintendencia vía SAYN, para las jornadas del 04 de febrero y 29 de abril, se realizaron fuera del plazo establecido.”

Que, respecto a este hecho por el que se formulará cargos, la comunicación indicada hace presente a la sociedad operadora que el numeral 2.2. de la Circular N°108, ya citada, establece el plazo para comunicar vía plataforma SAYN estos incidentes, por lo que instruyó ajustar los procedimientos de notificación de incidentes a esta Superintendencia a fin de cumplir con el plazo establecido en la normativa.

1.3.5 Finalmente, la sociedad operadora **Casino del Mar S.A.** mediante presentación CDL/012/2023, citada en antecedente 10), señaló que:

“Adicionalmente, respecto a los plazos, se refuerza la importancia de informar a vuestra Superintendencia en tiempo y forma, con la finalidad de dar fiel cumplimiento a la normativa vigente”

2. Análisis de los Hechos relevantes.

2.1 Reclamo de fecha 21 de noviembre de 2022, presentado por la Sra. Carmen Covarrubias Bustos respecto de la cual se habría aplicado una restricción de acceso a sala de juegos que no se encontraría debidamente justificada, restricción que, además, generó un reclamo de la cliente, el cual la Sociedad Operadora no habría dado respuesta en el plazo establecido para ello.

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 del Mar S.A. no habría dado cumplimiento a las disposiciones de la Circular N°108, de 2020, de esta Superintendencia, que Imparte Instrucciones a las Sociedades Operadoras y Concesionarias de Casinos Municipales para la Restricción de Ingreso o Permanencia de jugadores a las Salas De Juego de sus Casinos de Juego, en sus numerales 1.5, 2.4 y 2.5, por cuanto se aplicó una restricción de acceso a la sala de juegos que no se encontraría debidamente fundada y respaldada con los antecedentes.

Lo anterior, ya que solo se remitió a esta Superintendencia un “Informe de incidencias de seguridad”, que corresponde a un correo electrónico que describe de manera genérica el incidente ocurrido en la jornada del 23 de septiembre del 2022, sin que se aporten mayores antecedentes que justifiquen o fundamenten su decisión, incumplándose eventualmente lo establecido la normativa indicada, considerando especialmente que no se contó con las grabaciones del sistema de CCTV respecto al incidente que generó la medida de restricción de acceso a salas de juegos aplicada a la cliente.

Asimismo, se evidencia que la sociedad operadora Casino del Mar S.A. no habría dado cumplimiento a las disposiciones de la Circular N°13 y sus modificaciones, la última de 07 de junio 2022, 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, en su numeral 2.6, ya que, como reconoció la misma Sociedad Operadora, no dio respuesta al reclamo de la cliente en el plazo de 10 días hábiles, contado a partir del día siguiente hábil de su recepción, el cual fue comunicado con fecha 11 de octubre de 2022, mediante el Oficio Ordinario N° 1458 de esta Superintendencia.

2.2 Reclamo de fecha 12 de diciembre de 2022, presentado por la Sra. Angélica Benenati Letelier que da cuenta de la aplicación de una restricción de acceso a sala de juegos que no se encontraría debidamente justificada.

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 del Mar S.A. no habría dado cumplimiento a las disposiciones de la Circular N°108, de 2020, de esta Superintendencia, que Imparte Instrucciones a las Sociedades Operadoras y Concesionarias de Casinos Municipales para la Restricción de Ingreso o Permanencia de jugadores a las Salas de Juego de sus Casinos de Juego, en sus numerales 1.5, 2.4 y 2.5, por cuanto los antecedentes remitidos no permiten fundamentar o respaldar adecuadamente la decisión adoptada por el casino de juegos.

En efecto, para los incidentes que habrían ocurrido para las jornadas del 04 de febrero y 29 de abril, y que habrían justificado la medida de restricción aplicada, se remitió un “Informe de incidencias de seguridad”, que corresponde a un correo electrónico que describe de manera genérica hechos que eventualmente habrían ocurrido durante dichas jornadas, sin

que se aporten mayores antecedentes que justifiquen o fundamenten la decisión. Por su parte, respecto a los hechos ocurridos en la jornada del 28 de octubre la carta en que se notifica la restricción a la clienta indica que “...en reiteradas ocasiones usted estuvo solicitando dinero e incomodando al resto de los clientes del salón. Los clientes que nos hicieron el reclamo formal sobre este comportamiento. Cabe señalar que dichos hechos son reiterativos de su parte y constitutivos de falta”, remitiendo las respectivas imágenes de CCTV, lo que a partir de su revisión no resultó posible advertir el aludido reclamo de los clientes o con claridad las peticiones de fichas o dinero.

2.3 Reclamo de fecha 12 de diciembre de 2022, presentado por la Sra. Angélica Benenati Letelier. Notificación que habría sido efectuada fuera de plazo en la plataforma SAYN respecto a restricción de acceso a sala de juegos.

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 del Mar S.A. no habría dado cumplimiento a las disposiciones de la Circular N°108, de 2020, de esta Superintendencia, que Imparte Instrucciones a las Sociedades Operadoras y Concesionarias de Casinos Municipales para la Restricción de Ingreso o Permanencia de jugadores a las Salas De Juego de sus Casinos de Juego, en su numeral 2.2, que establece que para notificar a esta Superintendencia, vía Sistema de Autorizaciones y Notificaciones (SAYN), se otorga un plazo de 2 días hábiles desde la ocurrencia de los hechos que motivaron la restricción aplicada.

En efecto, las notificaciones a esta Superintendencia vía SAYN se habrían realizado fuera del plazo de 48 horas establecido por la normativa. Así, para la restricción de ingreso de la clienta aplicada en la jornada del 4 de febrero del 2022, esta notificación se habría realizado el día 10 de febrero del mismo año, mientras que la restricción de ingreso aplicada el 29 de abril de 2022 esta habría sido notificada a esta Superintendencia con fecha 3 de mayo del mismo año, es decir, en ambos casos, ya transcurrido el plazo de 48 horas hábiles establecidas en el numeral 2.2 de la Circular antes mencionada, lo que da cuenta de un eventual incumplimiento en la materia.

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 del Mar S.A.**, eventualmente habría incumplido la siguiente normativa e instrucciones:

A) Respecto del numeral 2.1 del presente oficio:

Las instrucciones contenidas en los numerales 1.5, 2.4 y 2.5 de la Circular N°108, de 2020, de esta Superintendencia, que Imparte Instrucciones a las Sociedades Operadoras y Concesionarias de Casinos Municipales para la Restricción de Ingreso o Permanencia de jugadores a las Salas De Juego de sus Casinos de Juego, como asimismo la instrucción del numeral 2.6 de la Circular N°13 y sus modificaciones, que “Imparte instrucciones sobre el conocimiento, tramitación y resolución de los reclamos interpuestos en contra de los casinos de juego autorizados conforme a la Ley N°19.995 y casinos municipales” de esta Superintendencia.

B) Respecto del numeral 2.2 del presente oficio:

Las instrucciones contenidas en los numerales 1.5, 2.4 y 2.5 de la Circular N°108, de 2020, de esta Superintendencia, que Imparte Instrucciones a las Sociedades Operadoras y Concesionarias de Casinos Municipales para la Restricción de Ingreso o Permanencia de jugadores a las Salas De Juego de sus Casinos de Juego.

C) Respecto del numeral 2.3 del presente oficio:

Las instrucciones contenidas en el numeral 2.2 de la Circular N°108, de 2020, de esta Superintendencia, que Imparte Instrucciones a las Sociedades Operadoras y Concesionarias de Casinos Municipales para la Restricción de Ingreso o Permanencia de jugadores a las Salas De Juego de sus Casinos de Juego.

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

A) Respecto del numeral 2.1 del presente oficio:

- i. Las instrucciones contenidas en los numerales 1.5, 2.4, y 2.5 de la Circular N°108, de 2020, de esta Superintendencia, que Imparte Instrucciones a las Sociedades Operadoras y Concesionarias de Casinos Municipales para la Restricción de Ingreso o Permanencia de jugadores a las Salas De Juego de sus Casinos de Juego, que establecen:

“1.5. La procedencia de restringir temporalmente el ingreso o permanencia de personas con antecedentes previos de mal comportamiento debidamente acreditado, se ajustará a las instrucciones que a continuación se indican.

(...)

2.4. La notificación de la restricción temporal de ingreso no podrá contemplar un plazo superior a 6 meses, salvo autorización judicial expresa que indique un plazo mayor o en casos de reincidencia, en cuyo caso el nuevo plazo que se fije podrá ser ampliado hasta un año.

Esta notificación, vía SAYN en el formulario “Restricción temporal de jugadores”, o según la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección “Trámites” del sitio web institucional, o en la que la reemplace, deberá contener, al menos, lo siguiente:

- a) *La individualización de los datos personales de quien se informa la restricción temporal de ingreso: nombres, apellidos y número de cédula de identidad o pasaporte.*
- b) *Breve relación cronológica de los hechos denunciados.*
- c) *Plazo que durará la restricción temporal del jugador.*
- d) *Descripción de los antecedentes que respaldan la decisión adoptada, tales como, imágenes de CCTV, registros fotográficos, Informe de incidencias de seguridad o cualquier otro antecedente que dé cuenta de los hechos. En todo caso, deberá siempre adjuntarse un Informe de incidencias de seguridad.*
- e) *Constancia de la notificación a la persona a la que se restringe temporalmente el ingreso.*
- f) *Constancia del bloqueo de tarjetas de juego para clientes habituales conforme a lo dispuesto en el numeral 3.3.*

2.5. La sociedad operadora o la concesionaria municipal deberá mantener a disposición de esta Superintendencia, en las dependencias del mismo casino y por un mínimo de 6 meses, los documentos y antecedentes físicos o digitales, que fundamentan la restricción temporal de ingreso del jugador al casino de juego. En caso de tener imágenes de CCTV, deberá ajustarse a lo dispuesto en el numeral 17. letra d. de la Circular SJ N°94, de 6 de febrero de 2018, respecto de eventos importantes o eventos especiales.”

- ii. Las instrucciones contenidas en el numeral 2.6 de la Circular N°13, de 2010 y sus modificaciones, 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 Casinos Municipales,” que establece:

“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.

(...) Se entenderá como fecha del pronunciamiento aquella en que el casino de juego envíe su respuesta al reclamante, debiendo estar siempre en condiciones de acreditar este hecho”.

B) Respetto del numeral 2.2 del presente oficio:

Las instrucciones contenidas en los numerales 1.5, 2.4 y 2.5 de la Circular N°108, de 2020, de esta Superintendencia, que Imparte Instrucciones a las Sociedades Operadoras y Concesionarias de Casinos Municipales para la Restricción de Ingreso o Permanencia de jugadores a las Salas De Juego de sus Casinos de Juego, que establecen:

“1.5. La procedencia de restringir temporalmente el ingreso o permanencia de personas con antecedentes previos de mal comportamiento debidamente acreditado, se ajustará a las instrucciones que a continuación se indican.

(...)

2.4. La notificación de la restricción temporal de ingreso no podrá contemplar un plazo superior a 6 meses, salvo autorización judicial expresa que indique un plazo mayor o en casos de reincidencia, en cuyo caso el nuevo plazo que se fije podrá ser ampliado hasta un año.

Esta notificación, vía SAYN en el formulario “Restricción temporal de jugadores”, o según la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección “Trámites” del sitio web institucional, o en la que la reemplace, deberá contener, al menos, lo siguiente:

- a) La individualización de los datos personales de quien se informa la restricción temporal de ingreso: nombres, apellidos y número de cédula de identidad o pasaporte.*
- b) Breve relación cronológica de los hechos denunciados.*
- c) Plazo que durará la restricción temporal del jugador.*
- d) Descripción de los antecedentes que respaldan la decisión adoptada, tales como, imágenes de CCTV, registros fotográficos, Informe de incidencias de seguridad o cualquier otro antecedente que dé cuenta de los hechos. En todo caso, deberá siempre adjuntarse un Informe de incidencias de seguridad.*
- e) Constancia de la notificación a la persona a la que se restringe temporalmente el ingreso.*
- f) Constancia del bloqueo de tarjetas de juego para clientes habituales conforme a lo dispuesto en el numeral 3.3.*

2.5. La sociedad operadora o la concesionaria municipal deberá mantener a disposición de esta Superintendencia, en las dependencias del mismo casino y por un mínimo de 6 meses, los documentos y antecedentes físicos o digitales, que fundamentan la restricción temporal de ingreso del jugador al casino de juego. En caso de tener imágenes de CCTV, deberá ajustarse a lo dispuesto en el numeral 17. letra d. de la Circular SJ N°94, de 6 de febrero de 2018, respecto de eventos importantes o eventos especiales.”

C) Respetto del numeral 2.3 del presente oficio:

Las instrucciones contenidas en el numeral 2.5 de la Circular N°108, de 2020, de esta Superintendencia, que Imparte Instrucciones a las Sociedades Operadoras y Concesionarias de Casinos Municipales para la Restricción de Ingreso o Permanencia de jugadores a las Salas De Juego de sus Casinos de Juego, que establecen:

“2.2. En caso de ocurrencia de cualquiera de los hechos aquí descritos la sociedad operadora o concesionaria municipal podrá restringir el ingreso temporal de una persona al casino de juego. Para lo anterior, la sociedad operadora dispondrá de un plazo de 48 horas contados desde la ocurrencia de esos hechos para notificar a esta Superintendencia, vía Sistema de Autorizaciones y Notificaciones (SAYN), debiendo indicar el plazo específico de restricción de ingreso, conforme a lo dispuesto en el numeral 3.1. de esta circular.

Se exceptúa del plazo anterior, aquellas contingencias de seguridad que puedan afectar a los trabajadores, a los clientes o el normal desarrollo de la actividad y que, por la magnitud del daño producido, requieran informarse a la brevedad a esta Superintendencia. Estas contingencias, deberán informarse en el sistema SAYN, o según la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección "Trámites" del sitio web institucional, o en la que la reemplace, inmediatamente ocurrido el hecho, conforme a lo establecido en el Oficio Circular N°1, de 3 de julio de 2017."

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

Artículo 46 de la ley N° 19.995 y Sanción asignada:

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, el hecho descrito precedentemente, objeto de la presente formulación de cargos, sería constitutivo 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 la presente formulación de cargos 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 fueron 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.

Distribución:

- Sra. Rodrigo Bórquez Soudy, Gerente General Casino del Mar S.A.
- Divisiones SCJ
- Oficina de Partes/Archivo

