

ACOGE PARCIALMENTE EL RECURSO DE REPOSICIÓN INTERPUESTO POR SAN FRANCISCO INVESTMENT S.A. EN CONTRA DE LA RESOLUCIÓN EXENTA N° 530/2024 DE ESTA SUPERINTENDENCIA.

Rol N° 009/2024.

VISTO

Lo dispuesto en la Ley N° 19.995 que Establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, de 2005 y sus modificaciones; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de Los Órganos de la Administración del Estado, de 2003 y sus modificaciones; en los Decretos N° 32, de 2017, N°248 de 2020 y Decreto N°412, de 2023, todos del Ministerio de Hacienda, que designa y renuevan en el cargo, respectivamente, a la Sra. Vivien Alejandra Villagrán Acuña, como Superintendente de Casinos de Juegos; el Oficio Ordinario N° 1063, de 11 de junio de 2024, de esta Superintendencia, que formula cargos a la sociedad operadora San Francisco Investment S.A.; la presentación SFI/210/2024, de 28 de junio de 2024, de la sociedad operadora San Francisco Investment S.A.; la Resolución Exenta N° 530, de 8 de julio de 2024, de esta Superintendencia, el Recurso de Reposición presentado por San Francisco Investment S.A. con fecha 12 de julio de 2024, en contra de la Resolución Exenta N° 530; la Resolución N°7, de 2019 de la Contraloría General de la República y sus modificaciones; y los demás antecedentes contenidos en el presente procedimiento administrativo sancionatorio.

CONSIDERANDO

Primero) Que, mediante Oficio Ordinario N°1063, de 11 de junio de 2024, de esta Superintendencia, se formuló cargos e inició un proceso sancionatorio en contra de la sociedad operadora **San Francisco Investment S.A.** por las situaciones que se exponen a continuación:

a) Supuesta infracción al numeral 1.2. de la Circular Conjunta N°50-57 UAF- SCJ del 28 de agosto de 2014, que imparte Instrucciones para la elaboración de un sistema de prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo, como asimismo para el cumplimiento de otras obligaciones por parte de los casinos en actual funcionamiento y las sociedades operadoras de casinos que obtuvieron los permisos de operación respectivos en el marco de la Ley N°19.995, debido a la ausencia de registro en la nómina de visitas de clientes calificados de Personas Expuestas Políticamente (PEPs) para la aprobación de la alta gerencia de las operaciones realizadas por el cliente Rut N°12.837.xxx-7, correspondiente a un cliente con dicha calidad quien desempeña el cargo de alcalde desde el 28 de junio de 2021.

b) Supuesta infracción al numeral 2.2. de la Circular N° 13 de 30 de diciembre de 2010, modificada por la Circular N°35 de 21 de febrero de 2013 y por la Circular N°51 de 04 de marzo de 2014, rectificada por la Circular N° 52 de 19 de marzo de 2014 y modificada por la Circular N°128 de 07 de junio de 2022, 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, debido a que la sociedad operadora no habría advertido en su formulario digital de reclamos sobre los tiempos que se encuentra obligada a mantener las grabaciones captadas por su CCTV.

c) Supuesta infracción al numeral 5 de la Circular N°102, de 2019, que imparte instrucciones sobre los procedimientos que las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales deben implementar para permitir la autoexclusión voluntaria de los jugadores a las salas de juego de sus casinos de juego (contiene las modificaciones introducidas por la Circular N°122 de 2021), por cuanto habría efectuado el bloqueo extemporáneo de tarjetas de juego y/o fidelización de tres

personas autoexcluidas en el período comprendido entre el 1° de febrero y 15 de mayo de 2022.

Segundo) Que, con fecha 11 de junio de 2024, se notificó mediante correo electrónico el oficio de formulación de cargos, individualizado en el considerando precedente, al gerente general de la sociedad operadora **San Francisco Investment S.A.** en la dirección electrónica registrada en esta Superintendencia.

Tercero) Que, mediante su presentación SFI/210/2024, de fecha 26 de junio de 2024, la sociedad operadora **San Francisco Investment S.A.**, estando dentro de plazo, presentó sus descargos solicitando lo siguiente:

“Petición principal: Debido a todo lo expuesto en esta presentación, el procedimiento establecido en los artículos 55 y ss. de la Ley N° 19.995, los principios y normas, es que respetuosamente le solicitamos a vuestra Superintendente de Casinos de Juego, tener por evacuados, en tiempo y forma, los descargos en conformidad a lo dispuesto en el artículo 55 letra f), en contra de la formulación contenida en el Oficio Ordinario N°1063, de fecha 11 de junio de 2024, como asimismo, dar por corregidas las conductas observadas y desestimar los cargos imputados, dejando sin efecto el presente procedimiento administrativo sancionador en contra de SFI.

Petición subsidiaria: De estimar que lo expuesto en el presente documento, no permite resolver desestimando el procedimiento sancionatorio, esta parte viene en solicitar tenga bien, conforme a sus facultades y potestad, atendida su estimación de los hechos que dan lugar al presente procedimiento administrativo sancionador, aplicar la mínima sanción que contempla el ordenamiento jurídico”.

Cuarto) Que, mediante Resolución Exenta N° 530, de 8 de julio de 2024, de esta Superintendencia, se tuvieron por presentados los descargos de la sociedad operadora **San Francisco Investment S.A.**, y se abrió un término probatorio de 8 (ocho) días fijando como hecho controvertido, sustancial y pertinente, el siguiente:

- a. Efectividad que, a la fecha de realización de la fiscalización, entre los días 1° al 9 de junio de 2022, la sociedad operadora San Francisco Investment S.A. constaba con el registro de la nómina de visitas de clientes PEPs para la aprobación de la alta gerencia de las operaciones, correspondiente al cliente Rut N°12.837.xxx-7, quien desempeña el cargo de alcalde desde el 28 de junio de 2021.
- b. Efectividad que la sociedad operadora San Francisco Investment S.A. a la fecha de notificación del Oficio Ordinario N° 1038, de 25 de julio de [2022], mantenía señalética en los sectores donde se interponen los reclamos que advirtiera a los clientes sobre el tiempo que el casino se encuentra obligado a mantener las grabaciones captadas por sus CCTV.
- c. Efectividad que en el período de autoexclusión de las personas R.U.N N°s 10.957.XXX-X, 10.681.XXX-X y 7.463.XXX-X, éstas no realizaron apuestas (no tuvo impacto operativo), ni se les envió información asociada al casino.

Quinto) Que, con fecha 12 de julio de 2024, la sociedad operadora **San Francisco Investment S.A.**, en lo principal: interpuso recurso de reposición en contra de la Resolución Exenta N° 530, por cuanto adolecería de errores y solicitó que sean enmendados conforme a derecho; en el primer otrosí: solicitó suspensión del procedimiento; en el segundo otrosí: solicitó ampliación del plazo del término probatorio y en el tercer otrosí: informa correo para efectos de notificación.

- a) En términos generales, la sociedad operadora considera que:

- i) *“los puntos de prueba fijados no reflejan o no dan cuenta cabal de las materias o hechos que forman parte de la controversia que se está ventilando en el presente proceso sancionatorio, por lo que en dicho contexto, se solicitará la complementación y/o reformulación de algunos de estos puntos de prueba, con la finalidad de permitir una adecuada inteligencia de todos los hechos y circunstancias que rodearon la conducta supuestamente infraccional que se le imputa a mi representada”.*
- ii) *“Numerosas normas de rango constitucional y legal se pronuncian sobre la pertinencia y necesidad de que los puntos de prueba se refieran a los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos en una controversia, como una forma de proteger el derecho al debido proceso y a la defensa de las partes”.*
- iii) El recurso de reposición es procedente conforme a lo señalado en diversas normas del ordenamiento jurídico.

b) Respecto del literal a) del resuelve 2, señala que el punto de prueba:

“... tal como está redactado impide que esta parte pueda demostrar la existencia de su sistema de prevención de lavado de activos, así como su efectividad y pertinencia”. Agrega que “el punto de prueba debe ser modificado de manera que permita a esta parte presentar las pruebas que acrediten que, al momento de la fiscalización, entre los días 1° al 9 de junio de 2022, la sociedad operadora San Francisco Investment S.A a contaba con un sistema de registro de nómina de visitas de clientes PEPs para la aprobación de la alta gerencia de las operaciones, el cual se aplicaba con diligencia y pertinencia, de acuerdo con los criterios y procedimientos establecidos en su manual de prevención de lavado de activos”. En este sentido solicita que se reformule el punto de prueba en los siguientes términos: “Efectividad que, a la fecha de la realización de la fiscalización, entre los días 1° al 9 de junio de 2022, la sociedad operadora San Francisco Investment S.A, aplicaba y contaba con el sistema de registro de nómina de visitas de clientes PEPs para la aprobación de la alta gerencia de las operaciones. Circunstancias y ejecución del mismo”; agregar un nuevo punto de prueba en los siguientes términos: “Efectividad que registro en la nómina de visitas de clientes calificados de Personas Expuestas Políticamente (PEPs) para la aprobación de la alta gerencia de las operaciones realizadas por el cliente Rut N°12.837.xxx-7, correspondiente a un cliente con dicha calidad quien desempeña el cargo de alcalde desde el 28 de junio de 2021, fue subsanada, de manera tal que las transacciones del cliente fueron analizadas y se solicitó la aprobación de la alta gerencia.”

c) Respecto del literal b) del resuelve 2, señala que el punto de prueba:

El punto de prueba adolecería de un error de hecho, ya que “Establece un hecho a probar respecto del mes de julio de 2024, en circunstancias que la fiscalización está determinada en junio del año 2022”, además *“por una parte, objeta el formulario digital y, por la otra, establece probar la existencia de señalética. Esta contradicción obviamente afecta el debido proceso, pues no permite exponer y probar fehacientemente la existencia de un sistema de respuesta a reclamos efectivo por la entidad”.* Por otro lado, presentaría un error de derecho *“Dicha norma, como resulta de su simple lectura, es amplia y no posee indicación precisa de la forma en que debe advertirse a los clientes”,* agrega que *“ni el anexo 2 de dicha Circular 13, como tampoco el actual Anexo 2 sobre reclamos, del Compendio de Normas, contienen instrucciones ni alusión a la información del tiempo de almacenamiento de las grabaciones (...) Como dicha normativa, hoy derogada, no señalaba que dicha información debía estar en el formulario o en la señalética, no es posible establecer como punto de prueba alguna de estas circunstancias”.* En este sentido, solicita que se reformule el punto de prueba, en los siguientes términos: *“Efectividad que la sociedad operadora San Francisco Investment S.A., a la fecha de la notificación del Oficio Ordinario N°1038, de 25 de julio de 2024, mantenía señalética en los sectores donde se interponen los reclamos conforme a Anexo N° 2., INFORMACIÓN AL PÚBLICO, del LIBRO SEGUNDO: PERÍODO DE OPERACIÓN DEL PERMISO / Título VIII. Protección al jugador y juego responsable / Capítulo 2: Reclamos, del Compendio de Normas de la Superintendencia de Casinos de*

Juego”.

Sexto) Que, esta Superintendencia, luego de analizadas las alegaciones y fundamentaciones vertidas por la sociedad operadora **San Francisco Investment S.A.** -en su reposición- transcritas en el considerando quinto precedente- referente a los puntos de prueba consignados en la referida Resolución Exenta N°530, ha determinado lo siguiente:

1) En relación con los alegatos planteados en términos generales por la sociedad operadora **San Francisco Investment S.A.** cabe señalar que los puntos de prueba fijados en el presente procedimiento administrativo sancionatorio dicen relación directa con los hechos que dieron lugar a los cargos formulados. Sin perjuicio de lo anterior, el establecimiento de un término probatorio precisamente tiene por finalidad que el presunto infractor pueda aportar todos los elementos de juicio que permitan ponderar adecuadamente los hechos, siempre que resulten pertinentes y conducentes. En este contexto, el recurso de reposición en contra de la resolución que fija puntos de prueba puede ser objeto de recurso de reposición, atendido que la Ley N° 19.995, no ha establecido una forma especial para hacer valer alegatos a su respecto, razón por la cual corresponde su análisis y resolución por parte de esta Superintendencia.

2) En relación con el punto de prueba individualizado en el literal a) del resuelve 2 de la referida Resolución Exenta N° 530, cabe señalar que este dice relación con el cargo consistente en la *“ausencia de registro en la nómina de visitas de clientes PEPs para la aprobación de la alta gerencia de las operaciones realizadas por el cliente Rut N°12.837.xxx-7, correspondiente a una Persona Expuesta Políticamente (PEP), quien desempeña el cargo de alcalde desde el 28 de junio de 2021”*, lo que daría cuenta que esa sociedad operadora no habría establecido un sistema apropiado de manejo del riesgo para determinar si un cliente es o no es PEP. En este contexto, desde la perspectiva del análisis de los hechos, cabe señalar que no se ha cuestionado que la sociedad operadora no aplicara o no contara con un sistema de registro de nómina de visitas de clientes PEPs para la aprobación de la alta gerencia de las operaciones, razón por la cual el punto de prueba propuesto a este respecto por la sociedad operadora no resulta ni pertinente, ni conducente. Sin embargo, si resulta procedente que la sociedad operadora acredite que contaba con un sistema de registro de nómina de visitas de clientes PEPS, para los efectos de dar cuenta de la forma como funcionaba dicho sistema a la fecha de ocurrencia de los hechos. Por lo anterior se acogerá lo solicitado.

Por otro lado, en relación con la subsanación del registro del cliente RUT N° 12.837.xxx-7, cabe señalar que la ausencia del registro se habría constatado entre los días 7 al 9 de junio de 2022, de modo que lo conducente es que se pruebe que dicho registro se encontraba efectuado en esa época. Sin perjuicio de lo anterior, resulta relevante y conducente que se pruebe la fecha en que la ausencia de registro habría sido subsanada por la sociedad operadora, en el entendido que esto supondría la adopción de una medida correctiva, razón por la cual resulta procedente que se agregue el punto de prueba *“Efectividad que registro en la nómina de visitas de clientes calificados de Personas Expuestas Políticamente (PEPs) para la aprobación de la alta gerencia de las operaciones realizadas por el cliente Rut N°12.837.xxx-7, correspondiente a un cliente con dicha calidad quien desempeña el cargo de alcalde desde el 28 de junio de 2021, fue subsanada, de manera tal que las transacciones del cliente fueron analizadas y se solicitó la aprobación de la alta gerencia”*. Por lo anterior, se acogerá en este punto lo solicitado, ajustándolo en el sentido de indicar la fecha en que habría ocurrido la medida correctiva.

3) En relación con el punto de prueba fijado en el literal b) del resuelve 2, de la referida Resolución Exenta N° 530, acerca de la redacción errónea del punto de prueba que lo volvería contradictorio, esta Superintendencia ha determinado aceptar dicha alegación, corrigiéndola, señalando que se refiere al Oficio Ordinario N°1038, de 25 de julio de 2022.

En relación con la presunta contradicción que existiría en dicho punto de prueba, cabe señalar que esto no es efectivo, toda vez que la propia sociedad operadora reconoció en sus descargos que el formulario digital de reclamos no advertía a los clientes sobre los tiempos que se encuentra obligada a mantener las grabaciones captadas en CCTV, a la fecha de notificación del referido Oficio Ordinario N° 1038, pero alegó que poseía otros canales de información que estaban a disposición de dichos clientes, de modo que resulta necesario que se acredite este alegato. Por otro lado, en relación con los alegatos relacionados con el contenido de la normativa, cabe señalar que estos corresponden al fondo de la cuestión objeto del presente procedimiento administrativo sancionatorio y, por tanto, deben ser abordados al momento de resolver este procedimiento. Con todo, corrigiéndose el error manifiesto en la individualización del referido Oficio Ordinario N° 1038, no resultaría ni pertinente ni conducente señalar la normativa a la cual debía apegarse la sociedad operadora, sin perjuicio de que se trata de una cuestión de derecho y no de hecho.

4) Sobre la solicitud de suspender el término probatorio del presente procedimiento administrativo sancionatorio, esta Superintendencia estima que no se advierte que se afecte el debido proceso, por cuanto la sociedad operadora ha tenido la posibilidad de efectuar sus alegatos y aportar toda la documentación que estime pertinente. Tampoco se advierte que se produzca un daño irreparable a la sociedad operadora, por cuanto se accederá a la ampliación del término probatorio, de modo que podrá acompañar o aportar los antecedentes que estime pertinentes. Finalmente, en relación con que el plazo del término probatorio es breve, cabe señalar que se ajusta a lo establecido en el literal f) del artículo 55 de la Ley N° 19.995, de modo que no se encuentra dentro del ámbito de discrecionalidad de esta Superintendencia su extensión.

5) Sobre la solicitud de ampliar el término probatorio y agregar un término probatorio adicional, en virtud de lo establecido en el artículo 26 de la Ley 19.990, esta Superintendencia accederá a la ampliación del período de prueba de acuerdo con los términos que dicho artículo establece.

6) Por último, se accederá a la solicitud de notificar los actos administrativos que se adopten en el presente procedimiento administrativo sancionatorio al correo electrónico fiscalia@mundodreams.com.

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

RESUELVO

1.- ACOGESE PARCIALMENTE la solicitud realizada en el recurso de reposición interpuesto por la sociedad operadora **San Francisco Investment S.A.** en cuanto a corregir la redacción de los puntos de prueba, de prueba establecido en los literales a) y b) del resuelvo 2, de la referida Resolución Exenta N° 530, de 8 de julio de 2024, quedando dicho resuelvo como sigue:

A. Efectividad que, a la fecha de realización de la fiscalización, entre los días 1° al 9 de junio de 2022, la sociedad operadora San Francisco Investment S.A. constaba con el registro de la nómina de visitas de clientes PEPs para la aprobación de la alta gerencia de las operaciones, correspondiente al cliente Rut N°12.837.xxx-7, quien desempeña el cargo de alcalde desde el 28 de junio de 2021.

B. Efectividad que, a la fecha de la realización de la fiscalización, entre los días 1° al 9 de junio de 2022, la sociedad operadora San Francisco Investment S.A. aplicaba y contaba con el sistema de registro de nómina de visitas de clientes PEPs para la aprobación de la alta gerencia de las operaciones. Circunstancias y ejecución del mismo.

C. Efectividad que el registro en la nómina de visitas de clientes calificados de Personas Expuestas Políticamente (PEPs) para la

aprobación de la alta gerencia de las operaciones realizadas por el cliente Rut N°12.837.xxx-7, correspondiente a un cliente con dicha calidad quien desempeña el cargo de alcalde desde el 28 de junio de 2021, fecha en que fue subsanada, de manera tal que las transacciones del cliente fueron analizadas y se solicitó la aprobación de la alta gerencia.

D. Efectividad que la sociedad operadora San Francisco Investment S.A. a la fecha de notificación del Oficio Ordinario N° 1038, de 25 de julio de 2022, mantenía señalética en los sectores donde se interponen los reclamos que advirtiera a los clientes sobre el tiempo que el casino se encuentra obligado a mantener las grabaciones captadas por sus CCTV.

E. Efectividad que en el período de autoexclusión de las personas R.U.N Nos 10.957.XXX-X, 10.681.XXX-X y 7.463.XXX-X, éstas no realizaron apuestas (no tuvo impacto operativo), ni se les envió información asociada al casino.

3.- RECHAZASE la solicitud de suspender el término probatorio por las razones expuestas en la parte considerativa del presente acto administrativo.

4.- AMPLÍASE el término probatorio de 8 (ocho) días hábiles otorgados en conformidad de conformidad a lo señalado en el literal f) del inciso 1° del artículo 55 de la Ley N° 19.995 en la Resolución Exenta N° 969, en 4 (cuatro) días adicionales, contados a partir del vencimiento del término probatorio original fijado en la resolución mencionada.

5.- TÉNGASE PRESENTE la solicitud de notificación de las resoluciones que se dicten en este procedimiento administrativo sancionatorio a don Carlos Silva Alliende se efectuarán al correo electrónico fiscalia@mundodreams.com.

6.- NOTIFÍQUESE la presente Resolución conforme a lo dispuesto en el Oficio Circular N° 18, de 6 de abril de 2020, de esta Superintendencia, mediante correo electrónico dirigido al gerente general de la sociedad operadora y a las casillas electrónicas que han sido comunicadas a este Servicio en conformidad al Oficio Circular N° 6, de 18 de marzo de 2020, como también a la casilla electrónica informada por don Carlos Silva Alliende.

Anótese, notifíquese y archívese.

Distribución:

- Sr. Gerente General San Francisco Investment S.A.
- Sr. Carlos Silva Alliende, (fiscalia@mundodreams.com).
- División Jurídica SCJ
- División de Fiscalización.
- Oficina de Partes SCJ

