

- ANT.:** 1) Fiscalización remota sobre la actividad Autoexclusión.
- 2) Oficio Ordinario N°622, de 02 de mayo de 2022, de esta Superintendencia.
- 3) Presentación MST/082/2022, de 09 de mayo de 2022.
- 4) Oficio Ordinario N°815, de 10 de junio de 2022, de esta Superintendencia.
- 5) Presentación MST/117/2022, de 28 de junio de 2022.
- 6) Oficio Ordinario N°1128, de 11 de agosto de 2022, de esta Superintendencia.
- 7) Presentación MST/162/2022, de 22 de agosto de 2022.
- 8) Fiscalización sobre la actividad Juegos de Mesa y Bingo.
- 9) Oficio Ordinario N°979, de 23 de junio de 2023, de esta Superintendencia.
- 10) Presentación MST/189/2023, de 10 de julio de 2023.

MAT.: Formula cargos a la sociedad Marina del Sol S.A. por incumplimientos que indica.

ROL N°6/2024.

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

**A : SR. VICENTE FIGUEROA SALAS
GERENTE GENERAL
MARINA DEL SOL 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 **Marina del Sol 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, cumpla con formular los siguientes cargos:

1. Exposición de los hechos relevantes.

A. La sociedad operadora Marina del Sol S.A., no habría bloqueado a 7 personas del listado para envío de correos electrónicos sobre invitaciones de cualquier tipo por parte de esa sociedad operadora.

1.1. En ejercicio de las facultades de fiscalización de la SCJ previstas en la ley N° 19.995, durante el mes de mayo de 2022, el personal de la División de Fiscalización llevó a cabo una fiscalización remota a la sociedad operadora **Marina del Sol S.A.**, en relación con la actividad “*Autoexclusión*”, para lo cual, a través de Oficio Ordinario 622, de 02 de mayo de 2022, esta Superintendencia requirió a la sociedad operadora documentación relativa a la actividad a fiscalizar.

1.2. Luego, a través de Presentación MST/082/2022, de 09 de mayo de 2022, la sociedad operadora **Marina del Sol S.A.**, remitió a esta Superintendencia los antecedentes requeridos.

1.3. Mediante Oficio Ordinario N°815, citado en antecedente 4), esta Superintendencia informó los resultados de la fiscalización mencionada anteriormente, señalando, en el numeral 2.1 de dicho documento que, de una muestra de 38 formularios extraídos del Sistema de Autoexclusión (24 FUAV, 10 de revocación y 4 de reemplazo de apoderado), se constató que las siguientes personas autoexcluidas no se encuentran bloqueadas del listado para envío de correos electrónicos sobre invitaciones de cualquier tipo por parte de su sociedad operadora, conforme el detalle que se expone a continuación:

A. Autoexclusiones

ID	Fecha de recepción	RUN	Tipo de formulario	Bloqueo invitaciones
13886	1-04-2022	10.463.XXX-X	Autoexclusión	Correo electrónico en FUAV indica "solcito_@live.cl" y correo electrónico en listado mailing corresponde a "socito_@live.cl"
13560	20-01-2022	13.622.XXX-X	Autoexclusión	No se encuentra bloqueada en el sistema de envío de correos electrónicos de la sociedad, dado que no aparece como "desuscripto"
13500	09-01-2022	14.485.XXX-X	Autoexclusión	No se encuentra bloqueada en el sistema de envío de correos electrónicos de la sociedad, dado que no aparece como "desuscripto"
13416	18-12-2021	15.197.XXX-X	Autoexclusión	No se encuentra bloqueada en el sistema de envío de correos electrónicos de la sociedad, dado que no aparece como "desuscripto"
13298	11-11-2021	12.527.XXX-X	Autoexclusión	Correo electrónico enviado para bloquear a la autoexcluida del listado mailing de la sociedad operadora, indica una dirección de correo electrónico de otra autoexcluida y no se ajusta a la persona que estaba solicitando su autoexclusión en esos instantes. Por lo tanto, el mail indicado en el FUAV no ha sido bloqueado.

B. Revocaciones

ID	Fecha de recepción	RUN	Tipo de formulario	Bloqueo invitaciones
13862	06-04-2022	16.012.XXX-X	Revocación	Revocación rechazada por la SCJ con fecha 07-06-2022. La sociedad solicitó a su área de marketing desbloquear al autoexcluido del listado mailing, antes que la solicitud de revocación fuera resuelta por esta Superintendencia, la que fue rechazada, manteniendo el estado de autoexcluido del cliente
13803	24-03-2022	9.375.XXX-X	Revocación	Revocación rechazada por la SCJ con fecha 25-03-2022. La sociedad solicitó a su área de marketing desbloquear al autoexcluido del listado mailing, antes que la solicitud de revocación fuera resuelta por esta Superintendencia, la que fue rechazada, manteniendo el estado de autoexcluido del cliente. Asimismo, el correo electrónico indicado para desbloquear es "paison1234@gmail.com" no obstante, el correo señalado por el autoexcluido es "ricardo.aguayo@gmail.com".

1.4. Asimismo, mediante el referido Oficio Ordinario N° 815, teniendo presente el hallazgo mencionado precedentemente, esta Superintendencia, en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, solicitó a la sociedad operadora **Marina del Sol S.A:** a) Dar cuenta de la eliminación o bloqueo de las personas autoexcluidas anteriormente detalladas, de su listado de correos masivos; b) Implementar un control que le permita desbloquear o reincorporar a quienes solicitaron la revocación de autoexclusión, sólo cuando estas hayan sido aceptadas por esta Superintendencia. Dicho control deberá estar incluido en su procedimiento de autoexclusión; y c) Ejecutar acciones de capacitación al personal responsable de esta actividad, reforzando el procedimiento de autoexclusión que contenga la modificación instruida anteriormente.

1.5. En respuesta, la sociedad operadora **Marina del Sol S.A.**, mediante la carta MST/117/2022, citada en el antecedente 5), en relación con el hallazgo mencionado, acompañó un archivo denominado "Autoexclusiones", en formato PDF el cual contiene registro fotográfico donde consta el bloqueo de las personas autoexcluidas; señaló que el control que permita desbloquear o reincorporar a quienes solicitaron la revocación de autoexclusión sólo cuando éstas han sido aceptadas por la SCJ, será incorporado a la nueva versión del procedimiento operativo de autoexclusión; y que el área de cumplimiento normativo realizó una capacitación al personal de servicio al cliente, reforzando contenidos de la circular N°102, dejando constancia que se realizaría otra capacitación el día 30 de junio de 2022.

1.6. Luego, mediante Oficio Ordinario N°1128, citado en el antecedente 6), esta Superintendencia requirió a la sociedad operadora **Marina del Sol S.A.**, acompañar: a) Procedimiento del proceso de autoexclusión actualizado en virtud del nuevo control implementado al momento que una persona solicita la revocación de su autoexclusión voluntaria y respaldo de la notificación efectuada a esta Superintendencia sobre dicha actualización; y b) Registros de asistencia de su personal y temas abordados en la capacitación realizada con fecha 30 de junio de 2022, en virtud de la actualización del procedimiento de autoexclusión.

1.7. En respuesta, la sociedad operadora **Marina del Sol S.A.**, a través de la carta MST/162/2022, citada en antecedente 7), acompañó los antecedentes requeridos por esta Superintendencia.

B. Mediante la revisión de imágenes del sistema de CCTV correspondientes a la mesa de Ruleta Americana con doble cero RU07, ubicada en el salón principal durante la jornada del día 3 de junio de 2023, entre las 00:24 y 00:29 horas, se detectó que dos jugadores habrían compartido y jugado con fichas de color morado, lo que se habría repetido en una serie de pases, sin ser advertidos por el croupier; asimismo, alrededor de las 02:08 horas de la misma jornada, se constató que sobre la mesa de Ruleta Americana con doble cero RU07, se habrían mantenido otros objetos ajenos al juego – vaso con líquido -, los que no corresponderían a valores.

1.8. En ejercicio de las facultades de fiscalización de la SCJ previstas en la ley N° 19.995, entre los días 6 y 9 de junio de 2023, el personal de la División de Fiscalización llevó a cabo una fiscalización a la sociedad operadora **Marina del Sol S.A.**, en relación con la actividad “*Juegos de Mesa y Bingo*”.

1.9. Mediante Oficio Ordinario N°979, citado en antecedente 9), esta Superintendencia informó los resultados de la fiscalización mencionada anteriormente, señalando en el numeral 2 de dicho documento lo siguiente:

Respecto al cumplimiento de las prohibiciones para la práctica del juego por parte de jugadores, mediante la revisión de imágenes del sistema de CCTV correspondientes a la mesa de Ruleta Americana con doble cero RU07 ubicada en el salón Principal durante la jornada del día 3 de junio de 2023 se observaron las siguientes situaciones:

- a) Entre las 00:24 y 00:29 horas, se detectó que dos jugadores comparten y juegan con fichas de color morado, lo que se repite en una serie de pases, sin ser advertidos por el croupier.
- b) Alrededor de las 02:08 horas de la referida jornada del día 3 de junio de 2023, se constató que sobre la mesa de Ruleta Americana con doble cero RU07 se mantienen otros objetos ajenos al juego – vaso con líquido - que no corresponden a valores.

1.10. Asimismo, mediante el referido Oficio Ordinario N° 979, teniendo presente el hallazgo mencionado precedentemente, esta Superintendencia, en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, solicitó a la sociedad operadora **Marina del Sol S.A** efectuar una capacitación al personal de mesas de juegos, poniendo énfasis en las reglas e instrucciones contenidas en el Catálogo de Juegos emitido por esta Superintendencia, de manera tal, de asegurar el estricto cumplimiento por parte de dicho personal, debiendo remitir copias de los registros de asistencia en que conste la identificación del relator y de los asistentes, como así también, de los temas tratados en la actividad de capacitación realizada a dicho personal.

1.11. En respuesta, la sociedad operadora **Marina del Sol S.A.**, mediante la carta MST/189/2022, citada en el antecedente 10), en relación con el hallazgo mencionado, informó que se efectuó la capacitación al personal de mesas de juego, poniendo énfasis en las reglas e instrucciones contenidas en el catálogo de juegos; asimismo, acompañó copias de los registros de asistencia y material con los temas tratados.

2. Análisis de los Hechos relevantes.

De los hechos descritos y antecedentes consignados previamente en el numeral 1 Exposición de los hechos relevantes, 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 **Marina del Sol S.A.** no habría dado cumplimiento a las siguientes disposiciones:

A. La sociedad operadora Marina del Sol S.A., no habría bloqueado a 7 personas del listado para envío de correos electrónicos sobre invitaciones de cualquier tipo por parte de esa sociedad operadora.

Lo anterior, por cuanto la sociedad operadora incumpliría su deber de eliminar los datos de la persona autoexcluida de aquellas listas de correos electrónicos masivos u otras bases de contacto, que de manera directa o a través de terceros, puedan enviar información sobre torneos de juego, eventos especiales y promociones en general, a la casilla electrónica o teléfono del autoexcluido.

B. Mediante la revisión de imágenes del sistema de CCTV correspondientes a la mesa de Ruleta Americana con doble cero RU07, ubicada en el salón principal durante la jornada del día 3 de junio de 2023, entre las 00:24 y 00:29 horas, se detectó que dos jugadores habrían compartido y jugado con fichas de color morado, lo que se habría repetido en una serie de pases, sin ser advertidos por el croupier; asimismo, alrededor de las 02:08 horas de la misma jornada, se constató que sobre la mesa de Ruleta Americana con doble cero RU07, se habrían mantenido otros objetos ajenos al juego – vaso con líquido -, los que no corresponderían a valores.

Lo anterior, por cuanto la sociedad operadora incumpliría su deber de impedir jugar a dos jugadores con un mismo color o con fichas de valor de una misma denominación; a la vez que habría permitido que, sobre la mesa de juego, hubiera un objeto ajeno al juego.

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, a la fecha de la fiscalización realizada, la sociedad operadora **Marina del Sol S.A.**, eventualmente habría incumplido:

- a) Lo dispuesto en el numeral 5 “Medidas que deberán adoptar los casinos de juego”, letra f), de la Circular N°102, de 2019, que Imparte instrucciones sobre los procedimientos que las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego municipales deben implementar para permitir la autoexclusión voluntaria de los jugadores a las salas de juego de sus casinos de juego y;
- b) En el Capítulo II. Categorías de juegos de ruleta, título 2. Ruleta Americana, específicamente título 2.6.3. Prohibiciones al jugador; en el Capítulo I. Cuestiones generales aplicables a todos los juegos del Catálogo, título 5. Condiciones y prohibiciones generales para la práctica del juego, específicamente título 5.2 Prohibiciones al jugador; en el Capítulo I. Cuestiones generales aplicables a todos los juegos del catálogo, título 6. Resolución de conflictos y verificación de premios, todos del Catálogo de Juegos, aprobado por Resolución Exenta N°157, de 2006 y sus posteriores modificaciones; en el artículo 4, literal c) de la Ley 19.995; y en el artículo 8 inciso primero y 15 del Decreto Supremo N°547, de 2005, del Ministerio de Hacienda.

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

- A. La sociedad operadora Marina del Sol S.A., no habría bloqueado a 7 personas del listado para envío de correos electrónicos sobre invitaciones de cualquier tipo por parte de esa sociedad operadora.**

Circular N°102, de 2019, de esta Superintendencia, que Imparte instrucciones sobre los procedimientos que las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego municipales deben implementar para permitir la autoexclusión voluntaria de los jugadores a las salas de juego de sus casinos de juego. Número 5 “Medidas que deberán adoptar los casinos de juego”, letra f):

“f) Abstenerse de enviar información de torneos de juego, eventos especiales y promociones en general, a las personas autoexcluidas, debiendo adoptar las medidas correspondientes para deshabilitarlos de sus bases de datos promocionales.

Para ello, la sociedad operadora deberá eliminar los datos de la persona autoexcluida de aquellas listas de correos electrónicos masivos u otras bases de contacto, que de manera directa o a través de terceros, puedan enviar la información antes referida a la casilla electrónica o teléfono del autoexcluido. La inhabilitación de las bases de datos promocionales también deberá efectuarse respecto de los clubes de fidelización, independientemente de quien lo administre, siendo responsabilidad de la sociedad operadora o concesionaria determinar el mecanismo que garantice el cumplimiento de dicha obligación”.

- B. Mediante la revisión de imágenes del sistema de CCTV correspondientes a la mesa de Ruleta Americana con doble cero RU07, ubicada en el salón principal durante la jornada del día 3 de junio de 2023, entre las 00:24 y 00:29 horas, se detectó que dos jugadores habrían compartido y jugado con fichas de color morado, lo que se habría repetido en una serie de pases, sin ser advertidos por el croupier; asimismo, alrededor de las 02:08 horas de la misma jornada, se constató que sobre la mesa de Ruleta Americana con doble cero RU07, se habrían mantenido otros objetos ajenos al juego – vaso con líquido -, los que no corresponderían a valores.**

Capítulo II. Categorías de juegos de ruleta, título 2. Ruleta Americana, específicamente título 2.6.3. Prohibiciones al jugador, del Catálogo de Juegos, aprobado por Resolución Exenta N°157, de 2006, y sus modificaciones posteriores.

o No se permite jugar a dos jugadores con un mismo color o con fichas de valor de una misma denominación

Capítulo I. Cuestiones generales aplicables a todos los juegos del Catálogo, título 5. Condiciones y prohibiciones generales para la práctica del juego, específicamente título 5.2 Prohibiciones al jugador aprobado por Resolución Exenta N°157, de 2006, y sus modificaciones posteriores.

o No puede mantener sobre la mesa de juego artículos u objetos ajenos al juego.

Capítulo I. Cuestiones generales aplicables a todos los juegos del catálogo, título 6. Resolución de conflictos y verificación de premios aprobado por Resolución Exenta N°157, de 2006, y sus modificaciones posteriores.

Las irregularidades en el juego deben ser corregidas en forma inmediata por el croupier.

Artículo 4, literal c) de la Ley 19.995 que Establece las Bases Generales para la Autorización, funcionamiento y fiscalización de casinos de juego.

Sólo se podrán desarrollar los juegos incorporados oficialmente en el catálogo de juegos y

siempre que se sometan a las disposiciones que esta ley y los reglamentos determinen.

El catálogo de juegos, así como sus modificaciones, se aprobarán mediante resolución fundada de la autoridad fiscalizadora y será confeccionado con arreglo a los siguientes criterios

c) La factibilidad de llevar y controlar la contabilidad de todas las operaciones realizadas.

En el referido catálogo, y para cada juego de las diversas categorías, se especificará además lo siguiente:

- 1. Las distintas denominaciones con que sea conocido el respectivo juego y las modalidades aceptadas.*
- 2. Los elementos necesarios para su desarrollo.*
- 3. Las reglas aplicables.*
- 4. Las condiciones y prohibiciones que se considere necesario imponer a su práctica*

Artículo 8, inciso primero, del Decreto Supremo N°547, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que establece Reglamento de Juegos de Azar en Casinos de Juego y Sistema de Homologación.

Sólo los juegos que se encuentren incluidos en el Catálogo de Juegos, en adelante "el catálogo", podrán ser desarrollados y explotados por los casinos, conforme las especificaciones establecidas en él, respecto a cada juego, previo otorgamiento de la licencia correspondiente.

Artículo 15, del Decreto Supremo N°547, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que establece Reglamento de Juegos de Azar en Casinos de Juego y Sistema de Homologación.

El desarrollo y funcionamiento de los juegos en cada casino se sujetarán a las disposiciones generales de los artículos siguientes, y en especial las normas contenidas en el Catálogo de Juegos de conformidad a lo prescrito en el artículo 10 del presente reglamento.

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, el hecho descrito precedentemente, objeto de la presente formulación de cargos, sería constitutivos de las infracciones indicadas en el numeral precedente.

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.

7. 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.

8. 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.

9. 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:

- Sr. Vicente Figueroa Salas, Gerente General Marina del Sol S.A.
- Divisiones SCJ
- Oficina de Partes/Archivo

