

TIENE POR ACOMPAÑADOS DOCUMENTOS AL EXPEDIENTE, PONE TÉRMINO A PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO E IMPONE SANCIÓN QUE INDICA.

ROL N° 10/2023

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 en el Oficio Ordinario N°211, de 2023, todos del Ministerio de Hacienda, que designan y renuevan a doña Vivien Villagrán Acuña en el cargo de Superintendente de Casinos de Juego; el Oficio Ordinario N° 910, de 14 de junio de 2023, de esta Superintendencia, que formula cargos a la sociedad operadora Casino de Juegos del Pacífico S.A.; la Carta PAC/074/2023 de fecha 30 de junio de 2023, de la sociedad operadora Casino de Juegos del Pacífico S.A.; la Resolución Exenta N°529, de 18 de julio de 2023, que tiene por presentados descargos y abre término probatorio; la carta PAC/090/2023 de fecha 28 de julio de 2023, de la sociedad operadora Casino de Juegos del Pacífico S.A.; 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° 910, de 14 de junio de 2023, de esta Superintendencia, se formuló cargos e inició un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Casino de Juegos del Pacífico S.A.** por cuanto eventualmente habría incumplido las instrucciones contenidas en la Circular N°102 de 2019 y sus posteriores modificaciones, en materia de autoexclusión, debido al bloqueo extemporáneo en sus sistemas de seis (6) personas que presentaron su autoexclusión voluntaria; al haber permitido el acceso a la sala de juego a una persona autoexcluida el 1° de enero de 2022; y por no mantener una base de datos actualizada del total de autoexcluidos a nivel nacional.

Segundo) Que, en particular, es pertinente tener presente que el artículo 46 de la Ley N°19.995, establece 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”*.

Tercero) Que, el referido Oficio Ordinario N°910/2023 fue notificado con fecha 15 de junio de 2023, mediante correo electrónico dirigido al gerente general de la sociedad operadora **Casino de Juegos del Pacífico S.A.**, enviado a la dirección electrónica registrada en esta Superintendencia, conforme a lo dispuesto en el Oficio Circular N°18, de 6 de abril de 2020, dictado por este Servicio.

Cuarto) Que, mediante carta PAC/074/23 de fecha 30 de junio de 2023, la sociedad operadora **Casino de Juegos del Pacífico S.A.** estando dentro de plazo, presentó sus descargos solicitando *“se tengan por formulados los descargos respectivos, y se absuelva a la sociedad Casino de Juegos del Pacífico S.A. de los cargos contenidos en el oficio ordinario 910/2023 asociado al ROL 10/2023, en lo que respecta a las letras b) y c) al no haber incumplido los numerales 5to letra c) y 8vo letra a) de la circular N°102 de 2019 respecto a la falta de (i) impedir la entrada del autoexcluido, ii) no mantener una base de datos actualizada del total de autoexcluidos a nivel nacional, o en*

subsidio, aplicar la sanción de menor entidad o la multa más baja. Asimismo, respecto del cargo presentado en la letra a) del Oficio de Cargos, respecto a la falta de proceder al bloqueo de tarjetas de juego y/o fidelización, aplicar la sanción de menor entidad o la multa más baja.”

Quinto) Que, en sus descargos, la sociedad operadora **Casino de Juegos del Pacífico S.A.** solicitó tener por acompañados los siguientes documentos:

a) Copia de correo electrónico de don Carlos Cabezas, jefe de seguridad y supervisor CCTV, de la sociedad operadora Casino de Juegos del Pacífico S.A.

b) Copia autorizada de escritura pública de fecha 26 de junio de 2019.

Sexto) Que, por medio de la Resolución Exenta N°529, de 18 de julio de 2023, esta Superintendencia tuvo por presentados los descargos, abrió un término probatorio de 8 (ocho) días hábiles y fijó como hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, los siguientes:

a) Para el cargo consistente en que *“la sociedad operadora Casino de Juego del Pacífico S.A. habría permitido el acceso a la sala de juego a una persona autoexcluida el 1 de enero de 2022”*:

- *“Efectividad que la sociedad operadora posee controles eficaces para el ingreso de personas autoexcluidas, en los términos señaladas en el literal c), del numeral 5, de la Circular N°102 de 2019, y que la persona autoexcluida ingresó con la intención burlarlos”; y*
- *“Efectividad que la persona autoexcluida presentó documentos presuntamente falsos o adulterados”.*

b) Para el cargo consistente en que *“la sociedad operadora no mantendría una base de datos actualizada del total de autoexcluidos a nivel nacional”*:

- *“Efectividad que la sociedad operadora Casino de Juegos del Pacífico S.A. mantiene un registro actualizado de las personas autoexcluidas, tanto presentadas en la Sociedad, como las presentadas en el resto de los casinos de juegos del país”.*

Séptimo) Que, mediante su carta respuesta PAC/090/2023, de fecha 28 de julio de 2023, la sociedad operadora **Casino de Juegos del Pacífico S.A.** dio respuesta a la Resolución Exenta N°529/2023, acompañando los siguientes documentos:

a) Para el cargo consistente en que la Sociedad Operadora habría permitido el acceso a la sala de juegos a una persona autoexcluida el día 1 de enero de 2022, acompaña los siguientes medios de prueba para corroborar la efectividad de los controles de ingreso:

- Capacitación realizada al equipo de seguridad el año 2021
- Capacitación realizada al equipo de seguridad el año 2022
- “Procedimiento de Gestión de Formulario de Autoexclusión V3 de octubre de 2021”
- Carta conductora PAC/019/2022
- Imagen “Mensaje Autoexcluido”
- Video “01-01-2022 21_04:00 (UTC-04_00). Video de ingreso autoexcluido”.

b) Para el cargo consistente en que la sociedad operadora habría permitido el acceso a la sala de juegos a una persona autoexcluida el día 1 de enero de 2022, acompaña los siguientes medios de prueba para corroborar la efectividad que la persona autoexcluida ingresó con documentos falsos o adulterados.

- Video “01-01-2022 21_04:00 (UTC-04_00). Video de ingreso autoexcluido”.
- Correo Jefe de Seguridad.

c) Para el cargo consistente en que la Sociedad no mantendría una base de datos actualizada del total de excluidos a nivel nacional, acompaña:

- Carta respuesta PAC/019/2022
- Archivo Word "Proceso Autoexcluidos"
- Correo jefe de Seguridad

Octavo) Que, encontrándose vencido el término probatorio aludido en el considerando sexto de la presente resolución exenta, y atendido lo dispuesto en los artículos 7° y 8° de la Ley N°19.880, corresponde dar impulso de oficio al presente procedimiento sancionatorio, dictando la correspondiente resolución de término, para los efectos de establecer si los hechos que sustentan los cargos formulados por la SCJ mediante Oficio Ordinario N°910, de 14 de junio de 2023, resultan efectivos y por consiguiente, determinar si corresponde absolver o sancionar a la sociedad operadora **Casino de Juegos del Pacífico S.A.**

Noveno) Que, en relación directa con los cargos formulados, la sociedad operadora **Casino de Juegos del Pacífico S.A.**, en sus descargos señaló lo siguiente:

a) Respecto al cargo relacionado con el bloqueo extemporáneo en sus sistemas de seis (6) personas que presentaron su autoexclusión voluntaria, la sociedad operadora se allanó. Sin embargo, agregó que *"dicho bloqueo, como quedó registrado en su oportunidad, sí fue posterior al plazo de 2 (dos) días hábiles exigidos por la Superintendencia en los casos antes señalados, pero no se produjo por mala fe o dolo. El bloqueo fuera de plazo, se desarrolló, como se demostrará con los documentos adjuntos, basado en la interpretación, que el plazo de dos días comenzaba a contabilizarse desde la recepción de vuestra parte, del formulario de autoexclusión presentado en forma física en el Casino"*.

Para justificar el alegato anterior, la sociedad operadora indicó que *"a) el ID 14057 fue recibido el día 17/05/2022 y el bloqueo fue el día 18/05/2022, b) el ID 13614 fue recibido el día 10/02/2022 y se bloqueó el día 11/02/2022, c) el ID 13534 se recibió por vuestra parte el día 18/01/2022 y se bloqueó la tarjeta el día 19/01/2022, d) el ID 13488 se recibió el día 11/01/2022 y se bloqueó el día 12/01/2022, e) el ID 13477 se recibió el día 06/01/2022 y se bloqueó el día 07/01/2022, por último, f) el ID 13346 se recibió el día 29/11/2021 y se bloqueó la tarjeta el día 30/11/2021."*

Finaliza este punto solicitando que se tenga en consideración el principio de buena fe en su actuar, alegando que *"si bien, no es un eximente de la responsabilidad, sí es un elemento esencial a considerar en estos descargos, a fin de determinar la sanción aplicable, dada la ausencia de un ánimo de intencionalidad en la extratemporaneidad"*, lo que complementa indicando que en su carta respuesta PAC/100/2022, tras ser notificados del resultado de la fiscalización, señalaron *"que dicha creencia fue rectificadas, enseñada y aprendida por los responsables del proceso de bloqueo de las tarjetas, mostrando una intencionalidad de mi Representada, en enmendar los errores cometidos y cumplir cabalmente con lo establecido en la Circular."*

b) Respecto al cargo relacionado con haber permitido el acceso a la sala de juego a una persona autoexcluida, con fecha 1° de enero de 2022, la sociedad operadora señaló que:

b.1) Posee controles para impedir la entrada de personas autoexcluidas, por cuanto *"...dio cabal cumplimiento a la obligación contenida en el numeral quinto letra C) de la Circular, así como del propio procedimiento de Enjoy San Antonio "Gestión de formulario de autoexclusión", específicamente en el "II.2 Impedir ingreso de autoexcluidos a la sala de juegos"; lo anterior debido a que "i) existe el punto de control del documento nacional de identidad, ii) presencia de la base de datos de autoexcluidos. Ambas medidas indispensables para dar cumplimiento al fin del numeral de la Circular."*

b.2) Indica también que actúa de manera diligente en la revisión de la documentación de las personas autoexcluidas: *“...se actuó de manera diligente, revisando los documentos presentados por la persona autoexcluida (tanto cédula de identidad como pase de movilidad), así como su revisión en la base de datos”, lo que habría sido reconocido por esta Superintendencia en el numeral segundo, letra b), en el Oficio Ordinario N°845/2022, que expresa “se pudo constatar que en dicho ingreso, se cumple al menos, con los procedimientos establecidos por la sociedad operadora para ejecutar el control de identidad y verificar el acceso sin objetos no permitidos”.*

Complementa lo anterior, alegando que el jefe de Seguridad y Supervisor de CCTV de la sociedad operadora, detalló el cronograma realizado por el cliente, desprendiéndose que *“efectivamente se revisaron los documentos, así como que la acción no fue realizada negligentemente, dado que transcurrió más de un minuto en que se llevó a cabo, habiéndose realizado en un tiempo prudente para la revisión.”*

b.3) El cliente ingresó con la intención de vulnerar los controles, por lo que la situación *“escapa de la diligencia empleada por mi Representada, dada la intención manifiesta por parte del cliente de vulnerar el sistema de control de ingreso y poder ingresar pese a su prohibición, utilizando documentos que podría haber estado alterado para la consecución de dicho fin”.*

b.4) No cuenta con los medios para detectar documentos públicos presuntamente falsos o adulterados: *“existe una duda razonable si el documento presentado por el cliente era o no falso o adulterado, y si así hubiese sido, la Sociedad no cuenta con los medios para poder detectar documentos públicos falsos, porque lo que sí se encuentra acreditado es que mi Representada realizó el proceso de revisión, lo que demuestra además que el personal se encuentra capacitado y conoce el funcionamiento. Sumado a ello, existe una clara mala fe del cliente, pues si él hubiese entregado su verdadera cédula de identidad ello habría sido alertado por personal de Enjoy San Antonio y se le hubiera prohibido el ingreso. Así lo que realmente pasó es que el cliente deliberadamente y de mala fe quiso engañar a mi Representada y por ese acto de mala fe y derechamente un engaño vuestra Superintendencia justifica su formulación de cargo.”*

c) Respecto al cargo que indica que la sociedad operadora no mantiene una base de datos actualizada del total de autoexcluidos a nivel nacional:

c.1) Indican que su respuesta entregada en su carta PAC/019/2023¹ no fue clara, y el cliente ingresó con una cédula de identidad que no le pertenecía y, por eso, no aparecía en la base de datos como persona autoexcluida: *“... si bien es cierto que dicha cita no es del todo clara, no quiere decir que el “no se encuentra en la base” se refiera al RUT del autoexcluido. Como se desprende del resto de la respuesta entregada en la carta antes individualizada, al RUT que se hace referencia que no forma parte de la base de datos de las personas autoexcluidas, es el que hizo uso en su oportunidad el Sr. Millaleo (de mala fe y de manera engañosa).”*

Agrega que el cliente pudo *“haber usado otro rut para ingresar, y de esta forma vulneró el sistema de ingreso a nuestras dependencias”* o *“en este caso el Sr. Millaleo presentó al momento del ingreso cédula de identidad de otra persona, vulnerando así el sistema”.*

Luego, *“el día 6 de enero del mismo año, es decir 5 días más tarde de la fecha del hecho denunciado, el sistema sí detectó el RUT del Sr. Millaleo en la base de datos de las personas autoexcluidas, según constata el Jefe de Seguridad y Supervisor de CCTV de la Sociedad. Lo anterior, es prueba irrefutable que mi*

¹ En particular, la sociedad operadora Casino de Juegos del Pacífico S.A alega que la respuesta entregada en su propia carta PAC/019/2022, de fecha 11 de febrero de 2022 habría sido poco clara, señalando que *“Respecto de los registros que acrediten el bloqueo del Sr. Millaleo al momento de su autoexclusión, no se posee registro, ya que el presentó su solicitud de autoexclusión en otro Casino o lugar”,* pero quería decir que el RUT que presentó el autoexcluido no se encontraba en la base de datos.

Representada sí mantuvo y mantiene una base de datos actualizada en lo que respecta a las personas autoexcluidas”.

c.2) El hecho de no mantener una base de datos actualizada del total de autoexcluidos a nivel nacional porque el Formulario de Autoexclusión Voluntaria se “*presentó en otro casino o lugar*”, es “*absolutamente falso y no corresponde a lo que mi Representada señaló en la carta de respuesta PAC/019/2022, letra f). Como se señaló en el párrafo anterior, la Sociedad sí mantiene un registro actualizado de las personas autoexcluidas, tanto presentadas en la Sociedad, como las presentadas en el resto de los casino [sic] de juegos del país. Por otro lado, mi Representada en ningún momento señaló que no mantiene el registro de una persona autoexcluida al no haberse presentado el formulario de autoexclusión voluntaria en el casino de la Sociedad, por lo que dicho cargo carece de fundamento, siendo una imputación basada en algo que no se ha mencionado ni es veraz.*”

Décimo) Que, luego de un análisis de los descargos evacuados por la sociedad operadora **Casino de Juegos del Pacífico S.A.**, como asimismo de toda la documentación y probanzas aportadas por aquella, esta Superintendencia procederá a hacerse cargo de cada uno de ellos:

a) Respecto al cargo relacionado con el bloqueo extemporáneo en sus sistemas de 6 personas que presentaron su autoexclusión voluntaria, esta Superintendencia tiene por allanada a **Casino de Juegos del Pacífico S.A.** ha dicho cargo, conforme con lo señalado en sus descargos contenidos en la carta PAC/074/2023, de fecha 30 de junio de 2023.

En cuanto a lo alegado por la sociedad operadora respecto al principio de buena fe, y que está determinada a enmendar los errores cometidos y a cumplir con lo establecido en la circular de autoexclusión, se tendrá en consideración al momento de determinar la sanción correspondiente.

b) Respecto al cargo relacionado con haber permitido el acceso a la sala de juego a una persona autoexcluida, con fecha 1° de enero de 2022:

b.1) Que, de los antecedentes que constan en este expediente y de las declaraciones de la sociedad operadora **Casino de Juegos del Pacífico S.A.**, ha quedado acreditado que el señor Osvaldo Millaleo hizo ingreso al casino de juego de la sociedad operadora con fecha 1° de enero de 2022, en circunstancias que este se encontraba autoexcluido desde el 4 de marzo de 2020 y como tal, tiene la prohibición de ingreso a cualquiera de los casinos de juego del país y a que sean bloqueadas sus tarjetas de juego y/o fidelización, siendo responsabilidad cada sociedad operadora arbitrar las medidas pertinentes para que aquello se aplique efectivamente.

b.2) Que, en este sentido, el literal c), del numeral 5, de la Circular N°102 de 2019 de autoexclusión, indica que una vez suscrito el Formulario Único de Autoexclusión y mientras ésta se encuentre vigente, las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales deberán:

“c) Impedir la entrada del autoexcluido, para lo cual el casino de juego deberá controlar su ingreso, debiendo al efecto requerir la cédula de identidad de cada una de las personas que asistan al casino de juegos, contrastando el RUN de la respectiva persona con la Base de Datos de autoexcluidos a nivel nacional. La sociedad operadora o concesionaria deberá verificar que la cédula de identidad corresponda a la persona que la presenta y que se encuentre plenamente vigente. En la eventualidad que advirtiese cualquier circunstancia anómala en el proceso de verificación, deberá informarlo a través del formulario de contingencias – incidencias comunicado a través del Oficio Ordinario N°08, del 16 de abril de 2019, sin perjuicio de las acciones civiles o penales que estime pertinente adoptar.” (el subrayado es nuestro)

b.3) Que, la sociedad operadora señaló que “*El cargo presentado, menciona que Enjoy San Antonio no tomó las medidas necesarias y diligentes para impedir el ingreso de la persona autoexcluida. Entendiendo necesarias*

como “que hace falta indispensablemente para algo” y diligente como el “cuidado y actividad en ejecutar algo”, ambas definiciones de la Real Academia Española de la Lengua (RAE), vemos que la Sociedad dio cabal cumplimiento a la obligación contenida en el numeral quinto letra C) de la Circular, así como del propio procedimiento de Enjoy San Antonio “Gestión de formulario de autoexclusión”, específicamente en el “11.2 Impedir ingreso de autoexcluidos a la sala de juegos” (el subrayado es nuestro). Sin embargo, lo anterior no armoniza con el hecho de que el señor Millaleo hizo efectivo ingreso al casino de juego en la fecha señalada. (el subrayado es nuestro)

b.4) Que, lo anterior es relevante, si consideramos que la obligación contenida en el literal c), del numeral 5, de la Circular N°102 de 2019 de autoexclusión, dice relación con impedir el ingreso al casino de las personas autoexcluidas, para lo cual el casino de juego debe seguir una serie de acciones que concluye en la obligación específica de verificar que la cédula de identidad corresponda a la persona que la presenta, o en caso contrario, en caso de advertir una situación anómala, informarlo al Servicio, lo que no ha ocurrido.

b.5) En la misma línea, la sociedad operadora indicó que la situación “*escapa de la diligencia empleada por mi Representada, dada la intención manifiesta por parte del cliente de vulnerar el sistema de control de ingreso y poder ingresar pese a su prohibición, utilizando documentos que podría haber estado alterado para la consecución de dicho fin*”, y que no cuenta con los medios para detectar documentos públicos presuntamente falsos o adulterados, lo que complementa señalando que “*existe una clara mala fe del cliente, pues si él hubiese entregado su verdadera cédula de identidad ello habría sido alertado por personal de Enjoy San Antonio y se le hubiera prohibido el ingreso*”.

A este respecto, solo cabe reiterar que, como señala la normativa aplicable, es deber del casino de juego impedir la entrada del autoexcluido, para lo cual debe tomar las medidas necesarias que le permitan verificar que la cédula de identidad corresponda a la persona que la presenta y que se encuentre plenamente vigente, obligación que está claramente contenida en la letra c) del numeral 5 de la circular N°102 de 2019, de esta Superintendencia.

En el mismo orden de las cosas, la sociedad operadora **Casino de Juegos del Pacífico S.A.** ha acompañado una serie de antecedentes, entre los que constan certificados de capacitaciones en materia de autoexclusión correspondiente a los años 2021 y 2022, procedimientos de Gestión de Formulario de Autoexclusión, cartas conductoras que indican que el personal estaba en conocimiento de dichos procedimientos, imágenes de mensaje de autoexcluido, entre otros documentos, en concordancia a lo señalado en su escrito de descargos cuando indica que la sociedad operadora “*dio cabal cumplimiento a la obligación contenida en el numeral quinto letra C) de la Circular, así como del propio procedimiento de Enjoy San Antonio “Gestión de formulario de autoexclusión”*”; sin embargo, acreditado el efectivo ingreso del Sr Millaleo al casino de juego con fecha 1° de enero de 2022, se puede determinar que estas medidas de control no fueron suficientes, por lo que no ha sido posible acreditar por la sociedad operadora el punto de prueba que indica que esta “*posee controles eficaces para el ingreso de personas autoexcluidas, en los términos señaladas en el literal c), del numeral 5, de la Circular N°102 de 2019, (...)*”.

b.6) Por otra parte, en cuanto a lo alegado por **Casino de Juegos del Pacífico S.A.**, relativo al Sr. Millaleo, en cuanto a que existió la “*intención manifiesta por parte del cliente de vulnerar el sistema de control de ingreso y poder ingresar pese a su prohibición, utilizando documentos que podría haber estado alterado para la consecución de dicho fin*”, y teniendo en consideración los documentos presentados por la sociedad operadora que pueden ser relevantes para este cargo: el correo de jefe de Seguridad y el video de ingreso de autoexcluido, no se advierte evidencia de que el señor Millaleo haya utilizado una cédula de identidad adulterada o falsa, u otro documento, para hacer ingreso a la sala de juego.

Efectivamente, mientras que el correo del jefe de seguridad solo da cuenta de comunicaciones internas de la sociedad operadora, el

video acompañado no permite identificar que el autoexcluido se haya valido de algún documento adulterado para acceder al casino. En el video solo se advierte un procedimiento de control muy expedito en cuanto verificar que la cédula de identidad corresponda al autoexcluido, donde incluso no se le solicita bajar su mascarilla para contrastar su documento de identidad, procedimiento que, como se señaló anteriormente, no fue suficiente para impedir el ingreso de la persona a la sala de juego. En consecuencia, la sociedad operadora no ha logrado acreditar la *“efectividad que la persona autoexcluida presentó documentos presuntamente falsos o adulterados”*.

b.7) Que, en este punto, pertinente resulta hacer presente a la sociedad operadora que en el ámbito del Derecho Administrativo Sancionador, la sola circunstancia de no cumplirse el mandato de conducta previsto por la norma, permite configurar la responsabilidad administrativa frente a dicha inobservancia, de lo cual resulta posible concluir que la única forma de eximirse de la misma es, o bien acreditando el cumplimiento total o parcial de la obligación correlativa, o bien, en caso de reconocerse un incumplimiento de la norma de conducta, éste se atribuya a un caso fortuito o fuerza mayor, alegado y acreditado por quien lo esgrima, circunstancias que corresponde determinar en estos autos infraccionales.

Precisamente en este sentido lo ha resuelto nuestra Excma. Corte Suprema, en sentencia de fecha 27 de mayo de 2011, Rol N° 276-2010, al señalar en su considerando Vigésimo Tercero que *“(...) por otro lado cabe considerar que como lo ha sostenido esta Corte en anteriores fallos en el caso de infracciones a las leyes y reglamentos acreedores de sanción, ellas se producen por la contravención a la norma sin que sea necesario acreditar culpa o dolo de la persona natural o jurídica. Sin embargo, lo expresado no transforma a este tipo de responsabilidad en objetiva como quiera que ésta solo atiende a la relación de causalidad y al daño, porque a estos efectos, acreditada la ocurrencia del acto como ha ocurrido en la especie, ha de declararse si concurre culpa en alguna de sus formas, esto es, en el caso de autos, culpa por causa que los hechos evidencian negligencia en el control de los empleados de la sancionada”*.

A su vez, el profesor universitario Sr. Luis Cordero Vega en sus *“Lecciones de Derecho Administrativo”*, ha señalado que *“al analizar la legislación regulatoria, se puede constatar que gran parte de estas normas, cuyo incumplimiento es la causa que motiva la puesta en acción de las facultades sancionadoras de los órganos administrativos sectoriales, están configuradas de manera que imponen a los administrados regulados una serie de obligaciones dentro del marco de las actividades que desarrollan (...) Estas exigencias típicas y objetivas de cuidado que se establecen, a fin de cautelar la gestión de intereses generales en materias especialmente reguladas, colocan a los entes objeto de fiscalización en una especial posición de obediencia respecto a determinados estándares de diligencia, cuya inobservancia puede dar lugar a la aplicación de las sanciones respectivas (...) Al ser el legislador, o bien la autoridad pública, según el caso, quien viene en establecer el deber de cuidado debido en el desempeño de las actividades tipificadas, cabe asimilar el principio de culpabilidad del Derecho Administrativo Sancionador al de la noción de la culpa infraccional, en la cual basta acreditar la infracción o mera inobservancia de la norma para dar por establecida la culpa; lo cual se ve agravado en los casos que se trate de sujetos que cuenten con una especialidad o experticia determinada, donde el grado de exigencia a su respecto deberá ser más rigurosamente calificado”*.

En consecuencia, esta Superintendencia también comparte el criterio sostenido por la Excma. Corte Suprema en la causa Rol N°3507-2022: *“Así, vale la pena traer a colación el concepto de sanción administrativa como “aquella pena asignada a la comisión de un hecho típico y antijurídico, calificado como tal en virtud de una ley, e impuesta por la Administración al sujeto a quien pueda imputársele responsabilidad como autor del mismo, con sujeción a las limitaciones a que se encuentra sometido el ejercicio del ius puniendi estatal” (La Responsabilidad de los Directores de Sociedades Anónimas, Enrique Alcalde Rodríguez, Ediciones UC, 2013, Santiago, pág. 319). De esta definición se desprende que –a diferencia de lo que ocurre con la responsabilidad civil– en el Derecho Administrativo sancionador el perjuicio no es, por regla general, un requisito del tipo infraccional y, por tanto, no se requiere su existencia*

para imponer una sanción administrativa, (...). A lo que concluye, *“En estas circunstancias, debe concluirse que el daño no es un elemento que deba acreditarse en sede administrativa sancionadora, bastando con relacionar la culpabilidad con el incumplimiento normativo, el cual se ha tenido por debidamente acreditado.”*

Es más, *“atendida la dificultad de entrar en el ámbito volitivo, en el Derecho Administrativo sancionador se ha reemplazado la reprochabilidad por una regla de responsabilidad. Esto es, más que determinar si la infracción se comete con dolo o culpa, es necesario determinar si existe responsabilidad en el hecho que vulnera el ordenamiento jurídico y si existen circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito que permitan eximir de responsabilidad.”* (Bermúdez S., Jorge; Derecho Administrativo General. Legal Publishing Chile. 2° ed. 2011. p. 287)

b.8) Que, en cuanto al alegato consistente en que la sociedad operadora cumple con los procedimientos establecidos por la sociedad operadora para ejecutar un control de identidad, cabe señalar que este no ha sido ejecutado conforme a las instrucciones de esta Superintendencia y, por tanto, no ha sido eficaz para cumplir su obligación de control de ingreso de una persona autoexcluida.

c) Finalmente, respecto al cargo consistente en que la sociedad operadora no mantendría una base de datos actualizada del total de excluidos a nivel nacional:

c.1) La sociedad operadora indicó, en su respuesta entregada por medio de la carta PAC/019/2023, que el *“Sr. Millaleo no pasó por el scanner de autoexclusión, ya que no se encuentra en la base”* y que no mantiene el registro de una persona autoexcluida porque el Formulario de Autoexclusión Voluntaria se *“presentó en otro casino o lugar”*. Sin embargo, en sus descargos la sociedad operadora señala que, en realidad, la respuesta no está haciendo alusión al Sr. Millaleo, sino que al supuesto propietario del documento utilizado por el autoexcluido para ingresar al casino. Luego, declara que sí mantiene un registro actualizado de las personas autoexcluidas, tanto presentadas en las dependencias del casino, como las presentadas en el resto de los casinos de juegos del país, lo que justifica en el hecho de que *“el día 6 de enero del mismo año, es decir 5 días más tarde de la fecha del hecho denunciado, el sistema sí detectó el RUT del Sr. Millaleo en la base de datos de las personas autoexcluidas”*.

c.2) En este punto, cabe señalar que lo relevante del cargo en discusión es el hecho que la sociedad operadora haya cumplido con el literal a), del numeral 8, de la Circular N°102 de 2019, que establece:

“8. BASE DE DATOS

a) Las sociedades operadoras y concesionarios de casinos municipales deberán mantener una base de datos actualizada del total de autoexcluidos a nivel nacional. Para lo anterior, esta Superintendencia pondrá a disposición de los casinos de juego un servicio web seguro a través del que obtendrán un archivo consolidado con el total de personas autoexcluidas a nivel nacional, pudiendo ser descargado por parte del personal autorizado de los casinos de juego.” (el subrayado es nuestro)

c.3) Que, igualmente importante en este caso, es el hecho que la sociedad operadora está obligada a tener una base de datos **actualizada**, con el total de autoexcluidos a nivel nacional, para efecto de cumplir con su deber de impedir el acceso de los autoexcluidos al casino de juego, y cuyo cumplimiento se materializa con la descarga de la nómina del archivo consolidado puesto a disposición por la Superintendencia, ya que es esta quien notifica dicha información de forma diaria, a través de un sitio web seguro, para que pueda ser utilizada por las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego.

c.4) Al respecto, de la prueba acompañada por la sociedad operadora **Casino de Juegos del Pacífico S.A.** para acreditar el cumplimiento de esta obligación, en la carta respuesta PAC/019/2022, específicamente en el archivo word “Proceso Autoexcluidos” y el correo del Jefe de seguridad, no es posible acreditar que

a la fecha del ingreso del Sr. Millaleo, esto es, el 1° de enero de 2022, el personal autorizado de la sociedad operadora haya descargado el archivo consolidado actualizado con el total de personas autoexcluidas a nivel nacional.

c.5) En efecto, los documentos presentados no permiten probar la descarga efectiva de la nómina en dicha fecha, lo que en consecuencia no sustenta el punto de prueba *“Efectividad que la sociedad operadora Casino de Juegos del Pacífico S.A. mantiene un registro actualizado de las personas autoexcluidas, tanto presentadas en la Sociedad, como las presentadas en el resto de los casinos de juegos del país”*.

En efecto, los documentos acompañados señalan que supuestamente existe una descarga diaria, pero en la práctica no se ha presentado un documento que lo pruebe. Más aun, teniendo en consideración que las primeras declaraciones de la sociedad operadora en dicha materia² son poco claras, es de suma relevancia que, para justificar dicha corrección, la sociedad operadora **Casino de Juegos del Pacífico S.A.** acompañase prueba fehaciente de dicho cumplimiento, cuestión que no ocurre en la especie.

Décimo primero) Que, en consecuencia, ha quedado acreditado que la sociedad operadora **Casino de Juegos del Pacífico S.A.** ha bloqueado de manera extemporánea en sus sistemas a seis (6) personas que presentaron su autoexclusión voluntaria; permitió el acceso a la sala de juego a una persona autoexcluida el 1° de enero de 2022; y no mantuvo una base de datos actualizada del total de autoexcluidos a nivel nacional, teniendo en consideración lo constatado en los antecedentes de este expediente; fiscalizaciones llevadas a cabo durante el mes de enero y julio de 2022; los oficios y resoluciones de la Superintendencia y las cartas respuesta de la sociedad operadora, todos individualizados en esta resolución y que forman parte del expediente del procedimiento sancionatorio.

Décimo segundo) Que, en la determinación de la sanción a aplicar en el presente procedimiento administrativo sancionador, se ha tenido en consideración la relevancia de la materia de autoexclusión, mecanismo de protección tanto de las personas que voluntaria y previamente se han autoexcluido, como también para la industria en su compromiso con las Políticas de Juego Responsable promovidas por esta Superintendencia y que públicamente han adherido más allá de la observancia y cumplimiento de la instrucción general dictada al efecto; la acumulación de incumplimientos en la misma materia, como consta en los tres hallazgos individualizados en este procedimiento administrativo sancionatorio, que denotan brechas en la cultura de cumplimiento de la sociedad operadora; y la afectación que se produjo a un cliente.

Finalmente, en cuanto al bloqueo extemporáneo en sus sistemas de seis (6) personas que presentaron su autoexclusión voluntaria, se ha tenido en consideración que el error de interpretación causó un desfase menor en el tiempo de bloqueo.

Décimo tercero) Que, en mérito de lo expuesto en los considerandos precedentes, atendido lo prescrito en el ya citado artículo 46 de la Ley N° 19.995 y en virtud de las facultades que me confiere la ley,

RESUELVO:

1. TÉNGANSE por acompañados al presente expediente administrativo sancionatorio los documentos presentados por la sociedad operadora **Casino de Juegos del Pacífico S.A.** mediante la Carta PAC/090/2023 de fecha

² Como consta en Carta respuesta PAC/019/2022, de fecha 11 de febrero de 2022, de Casino de Juegos del Pacífico S.A., donde se da respuesta al Oficio Ordinario N°123/2022: *“Hacemos mención que el rut del Sr. Millaleo no pasó por el scanner de autoexclusión, ya que no se encuentra en la base, Él puede haber usado otro rut para ingresar, y de esta forma vulneró el sistema de ingreso a nuestras dependencias”* y *“f) Respecto de los registros que acrediten el bloqueo del Sr. Millaleo al momento de su autoexclusión, no se posee registro, ya que el presentó su solicitud de autoexclusión en otro Casino o lugar.”*

28 de julio de 2023, individualizados en el considerando séptimo de esta resolución de término, en respuesta a la resolución exenta N°529/2023.

2. DECLÁRASE que la sociedad operadora **Casino de Juegos del Pacífico S.A.**, ha incurrido en el incumplimiento señalado en el Oficio Ordinario N° 910, de 14 de junio de 2023, de formulación de cargos, de esta Superintendencia, en particular lo dispuesto en el literal a), del numeral 5, de la Circular N°102 de 2019; esto es, proceder de forma extemporánea al bloqueo en sus sistemas por sobre el plazo de 2 días hábiles, contado desde la recepción de Formulario Único de Autoexclusión, de los ID 14507, 13614, 13534, 13488, 13477 y 13346, respecto de 6 personas.

3. SANCIÓNASE a la sociedad operadora **Casino de Juegos del Pacífico S.A.** con Multa a beneficio fiscal de **15 UTM (quince Unidades Tributarias Mensuales)** en conformidad a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N°19.995, por haber incumplido lo dispuesto en el literal a), del numeral 5, de la Circular N°102 de 2019, de esta Superintendencia.

4. DECLÁRASE que la sociedad operadora **Casino de Juegos del Pacífico S.A.**, ha incurrido en el incumplimiento señalado en el Oficio Ordinario N° 910, de 14 de junio de 2023, de formulación de cargos, de esta Superintendencia, en particular lo dispuesto en el literal c), del numeral 5, de la Circular N°102 de 2019; esto es, no tomar las medidas necesarias y diligentes para impedir el acceso del autoexcluido Sr. Millaleo, con fecha 1 de enero de 2022.

5. SANCIÓNASE a la sociedad operadora **Casino de Juegos del Pacífico S.A.** con Multa a beneficio fiscal de **25 UTM (veinticinco Unidades Tributarias Mensuales)** en conformidad a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N°19.995, por haber incumplido lo dispuesto en el literal c), del numeral 5, de la Circular N°102 de 2019.

6. DECLÁRASE que la sociedad operadora **Casino de Juegos del Pacífico S.A.**, ha incurrido en el incumplimiento señalado en el Oficio Ordinario N° 910, de 14 de junio de 2023, de formulación de cargos, de esta Superintendencia, en particular lo dispuesto en el literal a), del numeral 8, de la Circular N°102 de 2019; esto es, no mantener una base de datos actualizada del total de autoexcluidos a nivel nacional.

7. SANCIÓNASE a la sociedad operadora **Casino de Juegos del Pacífico S.A.**, con Multa a beneficio fiscal de **15 UTM (quince Unidades Tributarias Mensuales)** en conformidad a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N°19.995, por haber incumplido lo dispuesto en el literal a), numeral 8 de la Circular N°102 de 2019, esto es, no mantener una base de datos actualizada del total de autoexcluidos a nivel nacional.

8. TÉNGASE PRESENTE que el pago de las multas impuestas deberá efectuarse ante la Tesorería General de la República, en el plazo de 15 días hábiles contado desde que la presente resolución se encuentre ejecutoriada, acreditándose por medio de la correspondiente presentación del comprobante de pago con referencia al respectivo procedimiento sancionatorio, dirigida a la División Jurídica de esta Superintendencia.

9. 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 las casillas electrónicas de las personas que tengan poderes en el presente procedimiento administrativo sancionatorio y que las hayan informado en el expediente administrativo.

10. TÉNGASE PRESENTE que la presente resolución, conforme a lo prescrito en el artículo 55 literal h) de la Ley N°19.995, podrá ser reclamada ante este Superintendente dentro de los 10 días siguientes a su notificación.

Anótese, notifíquese y agréguese al expediente.

Distribución

- Sr. Daniel Lorca Ramos, Gerente General de Casino de Juegos del Pacífico S.A.
- Sr. Andrés Herrera Troncoso, Director del Servicio Nacional del Consumidor.
- División Jurídica SCJ
- División de Fiscalización.
- Unidad de Atención Ciudadana.
- Oficina de Partes SCJ

