

- ANT.:**
1. Solicitud Ciudadana N°5576, de 16 de enero de 2020, de la Sra. María Soledad Ferj Chamy.
  2. Presentación Sr. Mauricio Londoño, de 3 de febrero de 2016.
  3. Denuncia del Sr. Yamal Baza, de 8 de abril de 2015.
  4. Presentación del Sr. Carlos Araya Araya, de 1° de mayo de 2016.
  5. Solicitud Ciudadana N°4835, de 9 de mayo de 2018, del Sr. Simón Abu – Ghosh.
  6. Carta N°EG/008/2020, de 24 de marzo de 2020, de Enjoy Gestión Ltda.
  7. Acta de Cierre, fiscalización Casino Rinconada S.A., de 5 de diciembre de 2019.
- MAT.:** Formula cargos a la sociedad operadora Casino Rinconada S.A. por incumplimiento que indica.

**ROL N°49/2021.**

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

**A : SR. JUAN EDUARDO GARCÍA NEWCOMB  
GERENTE GENERAL  
RINCONADA S.A.**

En virtud de la información contenida en el antecedente 1) del presente oficio, la Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ) ha tomado conocimiento de los hechos que a continuación se exponen, los que eventualmente constituirían una infracción a disposiciones de la Ley N°19.995 y sus reglamentos, atendido lo cual, por este acto, se da inicio a un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora Casino Rinconada 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

### 1.1. Antecedentes Generales

- a) Casino Rinconada S.A., sociedad operadora de un casino de juegos en la comuna de Rinconada, Región de Valparaíso, de conformidad con el permiso de operación otorgado por la Superintendencia de Casinos de Juego, mediante Resolución Exenta N°343, de 26 de diciembre 2006, se encuentra regida por las normas de la ley N°19.995, su reglamentación complementaria, y circulares e instrucciones que dicta esta Superintendencia.
- b) Entre la normativa que Casino Rinconada S.A. se encuentra obligada a respetar se cuenta la contenida en el artículo 7° de la Ley de Casinos, N°19.995, de 2005 ya citada, que impide a las operadoras de casinos otorgar crédito a sus jugadores. En efecto, el tenor de dicha norma señala que “... *bajo ninguna circunstancia el operador podrá otorgar crédito a los jugadores.*”.
- c) Casino Rinconada S.A., no obstante, lo prescrito en la norma legal trascrita, a juicio de esta Superintendencia **ha vulnerado el claro y preciso espíritu de la norma en cuestión, disponiendo de una serie de recursos materiales, humanos, económicos, generando las condiciones aptas para que los clientes y jugadores de su Sala de Juegos accedan a créditos.**
- d) Resulta claro que la norma del artículo 7° ya citada, busca impedir que los clientes puedan jugar con cargo a un crédito otorgado por la operadora, sin embargo, Casino Rinconada S.A., responsable de cumplir y respetar dicha norma, como se ha señalado, por el contrario, habría facilitado su transgresión.
- e) La operadora, a través su controladora Enjoy Gestión Ltda., que oficia como generadora y administradora de los beneficios desplegados para la fidelización de clientes, sería la responsable de proveer de créditos a sus clientes, actuando en forma conjunta, coordinada y necesaria con la operadora Casino Rinconada S.A.

### 1.2. Forma en que se genera la operación de crédito

Conforme la información entregada por clientes de la operadora, de conformidad con los antecedentes mencionados en los antecedentes N°1 a N°5, y de la revisión de las condiciones de funcionamiento del club de fidelización adjuntos en la carta citada en el antecedente N°6, se observa que:

- a) Enjoy Gestión S.A., empresa relacionada a las operadoras del grupo Enjoy, a cargo de la fidelización de clientes de los casinos de juego del Grupo Empresarial, mediante la implementación de Clubes de Fidelización, que entrega beneficios y promociones a los clientes del casino, incluye de manera relevante entre su oferta la posibilidad de entregar voucher, equivalentes a fichas del casino de juegos, a cambio de un cheque o varios cheques, que se entregan bajo compromiso de cobro más allá de la fecha de entrega o en una fecha post datada en el documento.
- b) El cliente favorecido con esta operación se queda de esta forma con un voucher que puede cambiar por fichas en el casino de Rinconada en este caso. Por ejemplo, si entregó un cheque por 1 millón de pesos, el voucher le permite obtener fichas por el equivalente a dicho monto.
- c) Las fichas que adquieren los jugadores mediando la operación descrita son fichas que, previamente, Enjoy Gestión S.A., persona jurídica que por obvio que

parezca en caso alguno puede considerarse cliente de un casino de juego, ha adquirido del casino de juego, para luego ofrecerlas a los clientes de este último, quienes a su vez las adquieren – pagan por ella no siendo en caso alguno una cortesía o mera liberalidad- mediante la compra a Enjoy Gestión Ltda., que entrega las fichas mediante los mencionados voucher.

- d) De esta forma, el casino de juegos recibe el voucher y entrega al cliente fichas que la operadora mantiene en custodia en favor de Enjoy Gestión Ltda., pues esta sociedad comercial las adquirió previamente al casino.
- e) De esta forma, Enjoy Gestión S.A., se queda con cheques que cobrará luego de llegada la fecha de pago por parte del cliente, y para el caso que el pago no se produzca de la forma pactada, la empresa procede con el cobro extrajudicial, y posteriormente, si dicho cobro no es efectivo, con las gestiones judiciales del referido cobro.
- f) Por otra parte, esta SCJ igualmente se ha tenido en consideración la fiscalización realizada al Casino Rinconada S.A. entre los días 3 a 5 de diciembre de 2019, oportunidad en que se visitó la oficina de Enjoy Gestión Ltda. y en la cual el encargado de la misma explicó la operación de cambio de vouchers por cheques y el canje por fichas en la caja.

Asimismo, indicó el procedimiento operativo entre la oficina de Enjoy Gestión Ltda y la caja del casino para autorizar el canje del voucher en aquella, lo cual sería comunicado interna y directamente desde la oficina de cambio a la caja del casino por un sistema computacional, siendo el voucher solo un comprobante para el cliente.

Se hace presente, desde ya, que el procedimiento recién descrito no es un procedimiento respecto del cual esta Superintendencia manifieste su conformidad, y procederá a revisarlo en forma independiente para analizar si éste se ajusta a la normativa que rige para la industria de casinos de juego.

### 1.3. Caso particular. Sra. Ferj.

Si bien esta Superintendencia ha obtenido antecedentes que dan cuenta de presencia de la situación antes descrita, no solo en el casino de juego que opera Casino Rinconada S.A. sino también en otros de casinos que participan del Grupo empresarial Enjoy S.A., e igualmente ha recibido una serie de presentaciones de clientes de Casino Rinconada S.A. que informan respecto del otorgamiento de créditos para la adquisición de fichas, conforme dan cuenta los antecedentes N°2 a N°5, para el efectos de plantear los cargos se tendrá en cuenta el caso particular de la Sra. Soledad Ferj Chamy, quien se ha visto afectada por las acciones de cobranza que Enjoy Gestión S.A. ha desplegado en su contra, derivadas de la deuda contraída de conformidad con el procedimiento de otorgamiento de crédito antes descrito.

- a) La Sra. María Soledad Ferj Chamy, R.U.T. N° 7.843.147-4, el 16 de enero de 2020, informó a esta Superintendencia, mediante denuncia N°5576, acerca de la complicada situación que se encontraba, pues la demandaron del casino Enjoy en Rinconada por unos cheques a los que le dio con orden de no pago por incumplimiento. Se hace presente sobre este punto que si bien la Sra. Ferj señala que Enjoy Rinconada la demandó, en definitiva la acción judicial fue realizada por Enjoy Gestión Ltda.
- b) Conforme esta información, la Superintendencia mediante Oficio N°386, de 12 de marzo de 2020, pidió informe a Casino Rinconada S.A., con el propósito de otorgar una respuesta completa a la solicitud de la Sra. Ferj, requiriéndola en los siguientes términos:

- b.1. Detalle de los montos apostados por la Sra. Ferj en el casino de juego de los últimos tres años, adjuntando las cartolas que registren los movimientos de sus tarjetas de juego.
- b.2. En consideración a que la afectada acompañó una copia de la demanda interpuesta en su contra por Enjoy Gestión Ltda., en el 21° Juzgado Civil de Santiago, en la que se indica que *“la deuda nace de la prestación de servicios efectuada por mi representada a la demandada cuyo precio aún sigue impago. La deuda actual asciendo a \$1.800.000 (un millón ochocientos mil pesos), más intereses, reajustes y costas”*, y que la referida deuda, conforme ha señalado la Sra. Ferj, se habría originado por el cobro de cheques que fueron cambiados en el sector de cajas del mismo casino, se requiere que esa sociedad operadora precise detalladamente como se habría originado una deuda dentro de la sala de juegos del casino y los motivos que originaron la cobranza judicial iniciada por Enjoy Gestión Ltda.
- c) Ante la petición de la SCJ se recibieron dos cartas de respuesta:
- c.1. Carta del Casino Rinconada S.A. RIN/64/2020, en la cual se entrega información sobre el tracking de juego de la Sra. Ferj, y, en lo pertinente, indica que oficiará a Enjoy Gestión Ltda. para que directamente explique a esta Superintendencia la situación y los motivos que originaron la cobranza judicial iniciada por Enjoy Gestión Ltda., en especial aquella parte que dice relación con la actuación de ésta, puesto que *“esta sociedad no interviene en parte alguna de la gestión de cobranza con clientes del Club de Fidelización de Enjoy Gestión Club.”*
- c.2. Carta de Enjoy Gestión Ltda., EG/008/2020, en que ésta informa:
- i) La Sra. Ferj es una clienta de categoría Diamond del club de fidelización de Enjoy Club, y que dentro de su programa ella clasifica para el beneficio que entrega el club a determinados clientes, el cual, *“como ud. está en conocimiento”* (SCJ), permite la venta de vouchers canjeables por fichas de juego mediante el pago con cheques, sin cobro de intereses.
  - ii) Destacan que si bien Enjoy Gestión Ltda., posee una oficina caja de cambios en las inmediaciones del Proyecto Integral de Casino Rinconada, estas funcionan de manera independiente y en un lugar separado de oficinas de la operadora de casino, siendo esa operación llevada a cabo por personal exclusivo de Enjoy Gestión Ltda.
  - iii) Con relación a la cobranza que realiza Enjoy Gestión Ltda. menciona que esta empresa cuenta con un departamento que se encarga de realizar los cobros a los clientes cuando ha transcurrido el *“plazo de pago previamente acordado”* con estos, pudiendo incluso como en este caso, presentar demandas de gestión preparatoria por no pago de cheques en los casos de protestos.
  - iv) Se adjuntaron los documentos que la Sra. Ferj firmó con Enjoy Gestión Ltda., al momento de tomar *el beneficio*, donde se le instruyó la forma de proceder en caso de no pago.
  - v) Destaca que en caso alguno los cobros implican cobro de intereses, solo reajustes y costas, para el caso en que el respectivo tribunal así lo disponga, y según corresponda, el pago de los honorarios de los abogados de la empresa externa que realizan la gestión.
  - vi) Señalan que han *“respetado en todo momento nuestra forma de otorgar este beneficio a nuestros clientes, conforme a las directrices*

*otorgadas en su oportunidad por vuestra Superintendencia, manteniéndolos siempre informados de las condiciones de otorgamiento de este beneficio.”.*

- d) La carta recién descrita se acompañó con los documentos “Enjoy Club Premier Constancia de conocimiento y aceptación de las condiciones comerciales”, N°000830, suscrito por la Sra. Ferj, y “Comprobante de voucher para juego Enjoy Gestión”, N°9889 y N°16452, ambos suscritos por la clienta y con timbre de la empresa.
- e) Con relación al documento “Enjoy Club Premier Constancia de conocimiento y aceptación de las condiciones comerciales”, suscrito por la clienta Sr. Ferj, se destaca:
- e.1. La definición de “beneficio”, que corresponde al “*Beneficio de otorgamiento de línea de cambio*”; contiene una declaración, que firmó la clienta, mediante la cual señala conocer el beneficio que permite comprar directamente a la empresa Enjoy Gestión Ltda. vouchers con los que pueden retirar fichas de juego desde las cajas del casino pudiendo pagarlos con cargo a la línea de cambio otorgada por Enjoy Gestión Ltda., la que implica contar con las facilidades comerciales de pago que se establezcan según sea la evaluación que al respecto realice dicha sociedad comercial.
- Lo descrito, evidencia el mecanismo antes descrito en que se produce una adquisición de fichas por parte de Enjoy Gestión Ltda. quien provee de vouchers equivalentes a fichas, de lo que se concluye que las fichas fueron previamente adquiridas por dicha sociedad comercial a la sociedad operadora del casino de juego.
- e.2. Declara conocimiento sobre la ausencia del casino de juego en el otorgamiento, operación y comercialización del beneficio.
- e.3. Acepta que se hagan evaluaciones para ver capacidad de pago, comportamiento en el juego. Se funda esta parte en razones de prevención juego saludable y responsable.
- e.4. No está exenta del pago íntegro y que conoce la facultad de la empresa de iniciar cobro una vez transcurridos los plazos de pago comercialmente acordados.
- e.5. Acepta que el beneficio es para juego responsable, que no puede ser utilizado en la misma jornada en que se hace socio/a del Club y que sólo es para cambio de fichas y jugar, y para otro objeto, como por ejemplo cobro en dinero.
- e.6. Conoce las causales de pérdida del beneficio: autoexcluirse, uso distinto del beneficio, pérdida de categoría Gold, Diamond o Platinum, no cumplir en los plazos obligaciones con Enjoy Gestión Ltda.
- f) Con relación al documento “Comprobante de voucher para juego Enjoy Gestión”, se trataría de una orden al casino para que entregue al cliente fichas “*en custodia*” por el monto que se indica, en el que se individualiza el cheque que se entregó al casino.

#### 1.4. Conclusión

Se ha descrito el mecanismo utilizado por Casino Rinconada S.A., a través de su relacionada Enjoy Gestión Ltda., para otorgar crédito a los clientes, en virtud del cual éstos acceden a dinero para jugar, el cual es suministrado por la referida sociedad comercial, quedando en evidencia que los clientes del casino de juego

pueden, mediando su previo consentimiento, optar a la entrega de fichas que serán posteriormente pagadas a la empresa, la cual comprende ser dueña de las fichas, por lo que las conserva en el casino como custodios de ellas para ser entregadas a los clientes que presenten el respectivo voucher.

La situación descrita implica la activa y determinante disposición de la sociedad operadora Casino Rinconada S.A. para que se produzca la entrega de créditos a sus clientes.

En otras palabras, la persona jurídica Casino Rinconada S.A., previamente concertada con su relacionada Enjoy Gestión Limitada, facilitaría de manera decisiva las condiciones para que se lleve a cabo una conducta que abiertamente vulnera en cuanto a sus efectos y finalidad, y en sus dependencias (no en las de Enjoy Gestión Limitada), la vulneración de la prohibición del artículo 7° de la Ley de Casinos ya referida.

La operadora conoce el procedimiento y concede que ello se realice en sus dependencias, en un claro ánimo de vulnerar una prohibición que busca proteger al cliente de un eventual endeudamiento a causa del juego, lo que en definitiva se ha verificado.

Es claro al parecer de esta SCJ, y no se discute que si bien una persona puede libremente tomar un crédito para concurrir a jugar a una sala de juego, es absolutamente reprochable desde la perspectiva de la Ley N°19.995 que el casino, obligado por la norma del artículo 7° de la ley de Casinos, concurra en acuerdo con otra empresa, en este caso relacionada, al otorgamiento de crédito a sus clientes, generándose como el caso de la Sra. Soledad Ferj, un endeudamiento activado por el afán de seguir jugando en la Sala del casino, afán alentado por la conducta del propio casino que ha generado y dispuesto de las condiciones necesarias para que su clienta haya contraído una deuda.

Por otra parte, los hechos descritos, implican, también para este Servicio la transferencia del uso de atributos sólo disponibles para un titular de un permiso de operación, consistente en la posibilidad dada a un tercero para el canje de fichas por dinero, lo cual sólo puede hacerlo la operadora a través del personal de juego, entre los que se encuentra el personal de tesorería, y en el establecimiento en que funciona el casino conforme se desprende de los artículos 12 y siguientes del decreto N°287, de 2005, de Hacienda, que radica el canje de fichas u otros elementos de juego en el personal de juego, dependiente de la sociedad operadora, y en punto 3.1.3. de la Circular N°50, de 2014, de esta Superintendencia, que en el mismo sentido dispone que las operaciones que indica sobre canje de fichas se realicen en la sala de juegos.

## **2. Análisis de los hechos relevantes.**

De los hechos descritos y antecedentes consignados, se evidencia que la operadora no habría dado cumplimiento a la obligación establecida el artículo 7° de la ley de Casinos, N°19.995, que expresamente señala que *“bajo ninguna circunstancia el operador podrá otorgar crédito a los jugadores.”*; ni, a lo dispuesto en el artículo 31 letra f) de la mencionada ley N°19.995, que sanciona la transferencia del uso del permiso de operación.

## **3. Formulación de cargos.**

En consecuencia y conforme a los hechos expuestos en los puntos anteriores de este oficio y, sin perjuicio del análisis que efectuará esta Superintendencia una vez que esa sociedad operadora presente formalmente sus descargos, existen antecedentes que permitirían sostener que se habría incumplido la obligación establecida en el artículo 7° de la ley de Casinos, N°19.995, ya citada, que expresamente señala que *“bajo ninguna circunstancia el operador podrá otorgar crédito a los jugadores.”*

Luego, para que el otorgamiento de crédito ocurra, la sociedad operadora permite que un tercero, no autorizado por la Superintendencia venda fichas de juego y recaude los ingresos por venta de estas, y se establece una comunicación entre la oficina de cambio y la caja del casino para entregar las fichas a los clientes. Lo anterior permite concluir que existen antecedentes para sostener que se incurriría, de manera parcial, en la causal señalada en la letra f) del artículo 31 de la ley N°19.995 que señala “f) *Transferir la propiedad o el uso del permiso de operación o de las licencias de juego otorgadas*”.

4. Normativa que establecen las infracciones sancionadas en relación con los incumplimientos objeto de la presente formulación de cargos.

- a) El artículo 7, primer inciso de la ley N° 19.995, prescribe que “*Las apuestas sólo se realizarán mediante fichas u otros instrumentos previamente autorizados, representativos de moneda de curso legal en Chile, de acuerdo a lo establecido en el reglamento. Bajo ninguna circunstancia el operador podrá otorgar crédito a los jugadores.*”

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.*”

- b) El artículo 31 de la Ley N°19.995, en su inciso primero, señala que “*El permiso de operación podrá ser revocado por cualquiera de las siguientes causales, sin perjuicio de las multas que sean procedentes*”. Así, una de las causales es la señalada en la letra f), que expresa “f) *Transferir la propiedad o el uso del permiso de operación o de las licencias de juego otorgadas*”.

El artículo 50 de la Ley N°19.995 señala que “*Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 31, será sancionada con multa de ciento cincuenta a dos mil unidades tributarias mensuales la sociedad operadora que incurra en alguna de las conductas descritas en dicho artículo y que no tenga señalada una sanción diversa en el presente Título.*”

5. Conforme a lo expuesto, los hechos descritos precedentemente objeto de la presente formulación de cargos, serían constitutivos de las infracciones indicadas en el numeral precedente.
6. 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 días 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 Organos 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. Conforme lo dispuesto en el Oficio Circular SCJ N°18, del 06 de abril de 2020, notifíquese mediante envío al correo electrónico del gerente general de la concesionaria y a las casillas electrónicas que han sido comunicadas de conformidad con el Oficio Circular N°6, de 18 de marzo de 2020, de esta Superintendencia.

**Distribución:**

- Gerente General Rinconada S.A.
- Divisiones SCJ
- Oficina de Partes/Archivo