

PONE TÉRMINO AL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR INICIADO A LA SOCIEDAD OPERADORA OPERACIONES EL ESCORIAL S.A., A PROPOSITO DEL CUMPLIMIENTO DE LA CIRCULAR SCJ N°43, DE 2013, RESOLVIENDO IMPONER LA SANCIÓN QUE INDICA.

ROL N°12/2021

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; los Decretos N°32, de 2017, y N°248, de 2020, ambos del Ministerio de Hacienda, que designa y renueva, respectivamente, a la Sra. Vivien Alejandra Villagrán Acuña como Superintendente de Casinos de Juego; el Oficio Circular N°21 de 13 de abril de 2020, de esta Superintendencia; la presentación efectuada el 24 de abril de 2020, el Sr. Eduardo Sboccia, en representación de las sociedades Operaciones El Escorial S.A., Casino Rinconada S.A., Casino de Juegos del Pacífico S.A., Casino Gran Los Ángeles S.A., Rantrur S.A., Antonio Martínez y Compañía, Campos del Norte S.A. y Kuden S.A.; la presentación efectuada el 1° de julio de 2020, por el Sr. Rodrigo Larraín K., en su calidad de gerente general de Enjoy S.A.; la presentación efectuada el 3 de julio de 2020, por el Sr. Rodrigo Larraín K., en su calidad de gerente general de Enjoy S.A.; el Oficio Ordinario N°615, de fecha 26 de abril de 2021, de esta Superintendencia; la presentación ESC/056/2021, de fecha 10 de mayo de 2021, de Operaciones El Escorial S.A.; la Resolución N°290, de fecha 26 de mayo de 2021, de esta Superintendencia; la presentación ESC/078/2021, de fecha 8 de junio de 2021, de Operaciones El Escorial S.A.; la Resolución N°496, de fecha 1° de septiembre de 2021, de esta Superintendencia; la audiencia de rendición de prueba testimonial de fecha 13 de septiembre de 2021; 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°615, de fecha 26 de abril de 2021, esta Superintendencia, formuló cargos e inició un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.** por cuanto, eventualmente habría incumplido lo establecido en la Circular N°43, de 14 de noviembre de 2013, de esta Superintendencia, que imparte instrucciones de carácter general a las sociedades operadoras respecto de la notificación y contenido de las bases promocionales y/o de los procedimientos anexos, y sus modificaciones (en adelante la Circular N°43), al implementar las promociones “Juega y Gana 2020” y “EnjoyWin” sin notificar con una anticipación de, a lo menos, 5 días hábiles a esta Superintendencia, incumplimiento previsto y sancionado en el artículo N°46 de la Ley N°19.995.

SEGUNDO. Que, el oficio de formulación de cargos mencionado precedentemente fue notificado a **Operaciones El Escorial S.A.** con fecha 29 de abril de 2021, de conformidad con lo dispuesto en el Oficio Circular SCJ N°18, del 06 de abril de 2020, mediante envío al correo electrónico del gerente general de la sociedad operadora 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.

TERCERO. Que, a través de presentación ESC/056/2021, de fecha 10 de mayo de 2021, estando dentro de plazo, la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.** presentó sus descargos, solicitando su absolución y, en subsidio, aplicar el mínimo de las multas establecidas en el artículo 46 de la Ley N°19.995.

CUARTO. Que, por medio de la Resolución Exenta N°290, de 26 de mayo de 2021, esta Superintendencia de Casinos de Juego, tuvo por presentados los descargos; abrió un término probatorio de 8 (ocho) días hábiles, fijándose como hecho sustancial, pertinente y controvertido el siguiente:

- Efectividad que las promociones “Juega y Gana 2020” y “EnjoyWin” pueden ser consideradas como una campaña de las comprendidas en las bases de la promoción Enjoy Club Center informadas con fecha con fecha 23 de agosto de 2017, mediante carta ESC/158/2017.

QUINTO. Que, mediante presentación ESC/078/2021, de fecha 08 de junio de 2021, **Operaciones El Escorial S.A.** estando dentro de plazo, remitió antecedentes probatorios con relación al punto de prueba señalado en el considerando precedente, señalando en términos generales lo siguiente:

“(…) esta Sociedad Operadora y Enjoy Gestión Limitada celebraron un contrato de Asesoría Integral para la Gestión y Administración de Casinos de Juego y Licencia de Marcas Comerciales, mediante el cual esta última se obliga entre otras cosas a implementar un Club de Fidelización que actualmente es conocido como “Enjoy Club”. La descripción de la naturaleza del programa de fidelización y su funcionamiento se encuentran establecidas en el “Reglamento de uso del programa Enjoy Club”, siendo su última versión la de fecha 01 de agosto de 2019 y que se adjunta a esta presentación.

En el punto 4 del mencionado reglamento se detallan los puntos de canje (puntos Enjoy Club) indicando que “corresponden al puntaje obtenido por el socio conforme a sus transacciones hechas en juegos, torneos seleccionados, restaurantes, bares, hoteles, Spa, Ovo discoteque, Alianzas Enjoy y Premios Promocionales”. Luego, en su anexo 3, el reglamento establece la posibilidad de canjear los puntos de canje por diversos beneficios, estableciendo en su punto 1.1.2 la posibilidad de canjear puntos por tickets promocionales para máquinas de azar y cupones de juego para mesas, los que se denominarán genéricamente como Ticket Enjoy Club Center (ECC).

Ahora bien, posteriormente, con 06 de julio de 2018, se remitió la última versión de las “Juega con Tus Puntos Enjoy en Enjoy Club Center Enjoy Antofagasta EC N°004/2014”, en la que se establece el mecanismo de canje de puntos Enjoy Club, los que podrán canjearse por tickets ECC, y que a su vez que podrán, entre otras cosas, canjearse por tickets de máquinas de azar y cupones de juego. Asimismo, se indican los distintos mecanismos de comunicación, entre las que se encuentran páginas web y otros medios digitales.

Ambos instrumentos, entendiéndose como complementarios y con sustento en lo dispuesto en el reglamento, establecen la modalidad de canje de puntos por tickets ECC, los que eventualmente podrán cambiarse por tickets promocionales y permite la obtención de estos mediante acciones promocionales que podrán difundirse en diversos canales comunicacionales como plataformas virtuales. Así las cosas, habiendo este parte notificado en tiempo y forma la implementación de dicha modalidad, no ha incurrido en ninguna conducta que pudiera infringir la normativa vigente, en especial las instrucciones impartidas en la Circular N°43.”

Por otro lado, y como medio de prueba, solicitó la declaración como testigo del Sr. Allan Oroz Vergara, abogado, Rut N°17.636.XXX-X y la

designación de la abogada, Sra Pilar Avendaño Valenzuela, Rut N°16.942.XXX-X, para que compareciera como receptora Ad Hoc en la audiencia de prueba testimonial.

SEXTO. Que, a través de Resolución Exenta N°496, de fecha 1° de septiembre de 2021, esta Superintendencia de Casinos de Juego fijó como fecha para rendir la prueba testimonial, vía video conferencia, el lunes 13 de septiembre de 2021 a las 10.00 horas, solicitando remitir un mail de contacto para el envío del link respectivo.

Asimismo, se le hizo presente a esa sociedad operadora que era su responsabilidad la notificación del testigo respectivo.

De igual modo, se le hizo presente que la Sra. Pilar Avendaño Valenzuela debía comparecer como receptora Ad Hoc, requisito sin el cual no podría llevarse a cabo la diligencia solicitada.

SÉPTIMO Que, con fecha 13 de septiembre de 2021, a las 10:08 AM, se llevó a cabo la audiencia testimonial vía video conferencia del testigo el Sr. Allan Oroz Vergara, abogado de compliance y gobiernos corporativos, participando en la audiencia la Sra. Pilar Avendaño Valenzuela en calidad de receptora Ad Hoc en la audiencia de prueba testimonial. El testigo, interrogado por la receptora Ad Hoc, declaró lo siguiente:

Efectividad que las promociones “Juega y Gana 2020” y “EnjoyWin” pueden ser consideradas como una campaña de las comprendidas en las bases de la promoción Enjoy Club Center informadas con fecha 23 de agosto de 2017 mediante carta ESC/158/2017.

“Para comenzar la promoción juega y gana 2020, obedeció a una estrategia comercial implementada en plena pandemia de Covid-19 en abril de 2020. En ese sentido, la gestión principal de esta acción recayó exclusivamente en la sociedad Enjoy Gestión Limitada, quien implementó un sitio denominado enjoywin.net en el que se podía acceder en modalidad “for fun” a diversos juegos que en ningún caso coincidían con aquellos propios en el catálogo de juegos de la Superintendencia de Casinos de juego. Dicho esto, la promoción juega y gana 2020 pretendía ser un enlace entre clientes fidelizados en el programa Enjoy Club, cuya administración pertenece a la sociedad Enjoy Gestión Limitada.

La promoción consideraba el otorgamiento de puntos de canje Enjoy a repartir diariamente en montos que fluctuaban entre 3.000 a 200.000 puntos según el resultado del ranking 2 diario de quienes participaron en los juegos. Los participantes solo tenían una opción diaria para participar y posicionarse en el ranking, y en ningún caso se otorgaban premios en efectivo o directamente en valores promocionales.

A mayor abundamiento, la referida promoción Enjoy Club Center (juega con tus puntos) es el vehículo a través del cual los clientes fidelizados pueden hacer uso de sus puntos para transformarlos o canjearlos en algún valor promocional, y por ello esas bases son las que han sido oportunamente informadas y actualizadas ante la superintendencia de Casinos dentro de los tiempos y formas reguladas por la Circular 43.

Sin embargo, es necesario destacar que lo descrito anteriormente es solo una de las aristas o posibilidades que poseen los clientes del programa Enjoy Club, pues a través de la promoción Enjoy Club Center (central) pueden hacer uso de sus puntos para otro tipo de beneficios como descuentos, cenas, estadías, etc., lo que está contenido en el reglamento del programa Enjoy Club.

Dicho esto, los puntos de canje Enjoy Club como premios en sí, no son de aquellos premios considerados por la circular 43 y en tanto adicionalmente, la promoción era administrada por una sociedad no operadora de casinos, se dan los supuestos que ha esgrimido esta parte a lo largo del proceso para señalar que la promoción juega y gana 2020 no es de aquellas que deben seguir las instrucciones particulares de la referida circular.

Finalmente, en ningún caso la sociedad operadora ha pretendido infringir las normas de la Superintendencia vinculadas a

promociones, sino que solo se trata de una acción de fidelización de la administradora del programa Enjoy Club (Enjoy Gestión Limitada) con el fin de mantener el interés y vínculo de los clientes fidelizados a través de una plataforma segura, gratuita y que no consideró juegos en línea de aquellos vigilados por la Superintendencia de Casinos de juegos.”

OCTAVO Que, encontrándose vencido el término probatorio aludido en el considerando cuarto 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, a efectos de establecer si los hechos que sustentan los cargos formulados por la SCJ mediante Oficio Ordinario N°615, de fecha 26 de abril de 2021, resultan efectivos y por consiguiente, determinar si corresponde absolver o sancionar a la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.**

NOVENO Que, considerando los cargos formulados por esta Superintendencia, teniendo presente también las alegaciones y afirmaciones realizadas por la sociedad **Operaciones El Escorial S.A.** en las presentaciones realizadas y que constan en estos autos infraccionales, analizando de igual modo la prueba incorporada al respectivo procedimiento administrativo de acuerdo con el estándar de apreciación en conciencia, de conformidad al artículo 55 letra g) de la Ley N°19.995, corresponde establecer lo siguiente:

Que, para la resolución del presente procedimiento administrativo sancionatorio es fundamental comprender que esa sociedad operadora ha indicado como principal defensa, tanto en su escrito de descargos ESC/056/2021 como en la presentación ESC/078/202 que remite antecedentes probatorios y en su testimonial, todos ya mencionados, que no existiría incumplimiento alguno en relación con la obligación de notificación que establece la Circular SCJ N°43 dado que, la posibilidad de canjear puntos Enjoy Club por tickets promocionales se fundarían en bases que habrían sido previamente notificadas a esta Superintendencia, razón por la cual, las promociones “Juega y Gana 2020” y “EnjoyWin”, se tratarían de acciones de fidelización contenidas en dichas bases. Asimismo, mencionan que estas promociones son creadas y gestionadas por Enjoy Gestión Ltda, siendo la operadora un mero sujeto pasivo que se limita a aceptar el canje de puntos por créditos promocionales.

Considerando lo anterior, esta Superintendencia procedió a establecer como punto de prueba la “efectividad que las promociones “Juega y Gana 2020” y “EnjoyWin” pueden ser consideradas como una campaña de las comprendidas en las bases de la promoción Enjoy Club Center informadas con fecha 23 de agosto de 2017 mediante carta ESC/158/2017”.

En este contexto, la prueba testimonial del Sr. Allan Oroz Vergara, abogado de compliance y gobiernos corporativos, reitera lo ya señalado por esa sociedad operadora en cuanto la referida promoción Enjoy Club Center (juega con tus puntos) sería el vehículo a través del cual los clientes fidelizados pueden hacer uso de sus puntos para transformarlos o canjearlos en algún valor promocional, y por ello esas bases son las que han sido oportunamente informadas y actualizadas ante la superintendencia.

En este sentido, este organismo ha procedido a hacer una revisión de aquella documentación en la cual se funda dicha sociedad operadora, es decir: Las bases de la promoción Enjoy Club Center; el Reglamento del uso del programa Enjoy Club y las Bases “Juega con tus Puntos en Enjoy Club Center Enjoy Antofagasta N°001/2014”, concluyendo que dadas las características de las promociones “Juega y GANA 2020” y “Enjoy Win”, éstas no corresponden a compañías de aquellas comprendidas en las bases de la promoción Enjoy Club Center (informadas con fecha 23 de agosto de 2017 mediante carta ESC/158/2017), razón por la cual, debieron ser notificadas de conformidad a lo dispuesto en la Circular N°43, ya mencionada, lo cual no ocurrió.

Para arribar a esta conclusión, la Superintendencia tuvo presente diversos apartados de las referidas Bases de la promoción Enjoy Club Center 001/2014.

Así por ejemplo, en el Título 1°, se menciona en primer lugar que Operaciones El Escorial S.A. cargará las campañas de beneficios para socios en los Módulos Enjoy Club Center, lo cual, no se condice con las promociones objeto de este sancionatorio.

Por otro lado, se señala en el mismo Título 1° de las bases mencionadas, que los socios y beneficios de las campañas se definen en función de variables de comportamiento y potencial de cada cliente.

Posteriormente, las bases señalan en el Título 2° que, para acceder a esta promoción, los clientes deben ser socios de Enjoy Club, disponer de membresía vigente y, hacer uso de la tarjeta cuando el socio juega o consume en los puntos de venta de Enjoy Antofagasta (el subrayado es nuestro). Lo cual, nuevamente, no se condice con las características de este tipo de promociones.

Por otra parte, la misma promoción en el Título 2° de las referenciadas bases, refieren que los socios obtienen su membresía en la oficina de dicho programa en Casino Enjoy Antofagasta (el subrayado es nuestro), lo cual, nuevamente no podía ocurrir de esta manera en el caso de nuevos clientes, dada la situación sanitaria del país en las fechas de implementación de estas promociones.

En el apartado final del Título 2°, las bases vuelven a repetir que: *“la definición de los clientes para los cuales aplican las campañas y la cantidad, tipos y valor de los beneficios a entregar depende del comportamiento de cada uno de ellos reconocido a través del uso de la tarjeta de Enjoy Club, para lo cual es relevante que los socios para acceder a este tipo de promociones usen su tarjeta Enoy Club durante su juego y consumos en los puntos de venta de Enjoy Antofagasta. (el subrayado es nuestro)”*. De lo expresado, se desprende que, si las bases exigen que para acceder a estas campañas se utilice la tarjeta durante el juego y puntos de venta del proyecto integral, difícilmente estas promociones *online* podrían caer dentro de estos supuestos.

Posteriormente, en su numeral 3 se hace referencia a que “esta promoción” podrá ser comunicada a público por medio de audio interno del casino, medios audiovisuales, gráficas, página web, e-mail, SMS, en vía pública, televisión y radio o mediante medios de prensa escrito y digitales. Como se comprende de la mera lectura de dicho documento, cuando se habla de “esta promoción” se hace referencia a la promoción en comento y no a eventuales campañas como lo ha señalado esa operadora.

Finalmente, es posible observar como estas plataformas promocionales no caen en el concepto de campaña al constatarse como en el número 7 de las Bases se menciona: *“Atendido que la ejecución de la promoción involucra elementos humanos, materiales y tecnológicos, que interactúan en vivo frente a los clientes (el subrayado es nuestro)”*.

Por lo expresado precedentemente, esta Superintendencia considera que ambas plataformas promocionales de juego, a saber “Juega y GANA 2020” y “Enjoy Win”, no corresponden a campañas comprendidas dentro de la descripción que entregan las bases Enjoy Club Center Casino Operaciones El Escorial S.A. N°001/2014, dado que no encuadran en sus supuestos.

En virtud de lo anterior y teniendo presente que ambas plataformas de juego promocional *online* entregaban puntos Enjoy Club, susceptibles de ser canjeados eventualmente por créditos promocionales para ser jugados en el casino de juego, y no encontrándose comprendidas en el concepto de campaña

mencionado, es que ambas promociones debían ser notificadas de conformidad a la Circular N°43, de 2013 de este servicio.

En este sentido, no es aceptable el argumento de la sociedad operadora en cuanto ésta sería un mero sujeto pasivo que se limita a aceptar el canje de puntos por créditos promocionales pues, como ya se ha verificado, la existencia de bases de plataformas promocionales que permiten el canje de puntos en juegos en el propio casino de juegos, no se encuentran comprendidas en el concepto de campañas de las bases de Enjoy Club Center actualmente vigentes.

Finalmente, se procede a responder respecto a su argumentación relativa a que existiría una eventual contradicción entre lo dispuesto en el punto 2.2 del Oficio de formulación de cargos y la solicitud del Oficio Circular N°21, de 2021, en cuanto a que las bases de la promoción Juega y Gana 2020 ya habrían sido notificadas a esta Superintendencia, es preciso considerar que dados los argumentos señalados a lo largo de este procedimiento administrativo sancionatorio, no se aprecia la contradicción mencionada por esa sociedad operadora. Las bases de la promoción “Juega y Gana 2020” no fueron notificadas en el plazo exigido por la Circular SCJ N°43 y, por su parte, las bases que se señalan como ya notificadas no aplicarían a la promoción en discusión.

Respecto a la promoción “Enjoy Win”, se ha señalado como elemento adicional que esta promoción habría sido informada y explicada a esta Superintendencia en diversas presentaciones, siendo aprobada mediante Oficio Ordinario N°969, de 8 de julio de 2020, lo cual, resultaría confuso para la operadora.

En lo concerniente a este punto, se hace presente que el referido Oficio Ordinario N°969, tenía por objeto complementar el análisis de la plataforma de manera de evitar una eventual vulneración del artículo 5 de la Ley N°19.995, el cual prohíbe la explotación de juego en línea. Debido a este oficio, se levantó la suspensión de funcionamiento y publicidad en la medida que se eliminara la opción de compra de dinero *for fun* y la posibilidad de realizar compras de *coins* con dinero real, circunscribiéndose exclusiva y estrictamente al ámbito de promociones reguladas por la normativa.

En definitiva, lo expresado, no significa ni puede significar que esta Superintendencia haya convalidado el incumplimiento en cuestión ni tampoco que este servicio haya renunciado a sus facultades sancionatorias respecto a los incumplimientos objeto del presente sancionatorio.

DÉCIMO. Que, en conclusión, teniendo en consideración todos los antecedentes expuestos, y conforme a la apreciación en conciencia aplicable al presente procedimiento administrativo sancionador, cabe tener por acreditado el cargo formulado, en cuanto la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.** no habría dado cumplimiento a lo establecido en la Circular N°43, de 14 de noviembre de 2013, de esta Superintendencia, que imparte instrucciones de carácter general a las sociedades operadoras acerca de la notificación y contenido de las bases promocionales y/o de los procedimientos anexos, y sus modificaciones (en adelante la Circular N°43) por implementar las promociones “Juega y Gana 2020” y “EnjoyWin” sin notificar con una anticipación de, a lo menos, 5 días hábiles a esta Superintendencia, infracción contemplada y sancionada en el artículo 46 de la Ley N°19.995.

DÉCIMO PRIMERO. Que, en conformidad a lo señalado precedentemente y a lo dispuesto en el artículo 55 letra h) de la Ley N°19.995:

RESUELVO:

1.- DECLÁRASE que **OPERACIONES EL ESCORIAL S.A.** conforme a la parte considerativa de la presente resolución exenta, ha incumplido lo establecido en la Circular N°43, de 14 de noviembre de 2013, de esta

Superintendencia, que imparte instrucciones de carácter general a las sociedades operadoras acerca de la notificación y contenido de las bases promocionales y/o de los procedimientos anexos, y sus modificaciones (en adelante la Circular N°43) por implementar las promociones “Juega y Gana 2020” y “EnjoyWin” sin notificar con una anticipación de, a lo menos, 5 días hábiles a esta Superintendencia.

2.- IMPÓNGASE a OPERACIONES EL ESCORIAL S.A. la sanción de **25 UTM (veinticinco unidades tributarias mensuales)** en conformidad a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N°19.995, por incumplir las instrucciones detalladas en el resuelvo precedente.

3. 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 esta Superintendente dentro de los 10 días siguientes a su notificación.

4.- TENGASE PRESENTE que el pago de la multa impuesta deberá efectuarse ante la Tesorería General de la República en el plazo de 15 días hábiles 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.

5.- 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.

Anótese y agréguese al expediente.

Distribución

- Sr. Gerente General de Operaciones El Escorial S.A.
- Sr. Presidente del directorio de Operaciones El Escorial S.A.
- Oficina de Partes SCJ.