

ANT.: 1) Oficio Ordinario N°1047, de 26 de julio de 2020, de esta Superintendencia, que solicita antecedentes para la fiscalización de Registro de Eventos Especiales en Casino de Colchagua S.A.

2) Carta COL/083/2020 de la sociedad operadora Casino de Colchagua S.A. de 14 de agosto de 2020, solicitando prórroga.

3) Oficio Ordinario N°1176 de 14 de agosto de 2020, de esta Superintendencia, que otorga prórroga solicitada.

4) Carta COL/086/2020, de la sociedad operadora Casino de Colchagua S.A., de 14 de agosto de 2021.

5) Oficio Ordinario N°1367, de 24 de septiembre de 2020, de esta Superintendencia, que solicita aclarar y/o complementar información enviada por carta COL/086/2020.

6) Carta COL/118/2020, de la sociedad operadora Casino de Colchagua S.A., de 30 de septiembre de 2020.

7) Oficio Ordinario N°1509, de 21 de octubre de 2020, de esta Superintendencia, que informa resultado de la fiscalización por Registro de Eventos Especiales en Casino de Colchagua S.A.

8) Carta COL/144/2020, de la sociedad operadora Casino de Colchagua S.A., de 3 de noviembre de 2020.

9) Carta COL/159/2020, de la sociedad operadora Casino de Colchagua S.A., de 24 de noviembre de 2020.

MAT.: Formula cargos a la sociedad operadora, **Casino de Colchagua S.A.**, por incumplimiento que indica.

ROL N°3/2021

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

**A: SR. HECTOR SALAS NÚÑEZ
GERENTE GENERAL
CASINO DE COLCHAGUA S.A.**

En virtud de la información contenida en los antecedentes indicados en los numerales 1) a 9) 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 disposiciones de la Ley N° 19.995 y sus reglamentos, atendido lo cual, por este acto se inicia un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Casino de Colchagua 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 previstas en esta Ley podrán iniciarse de oficio por la Superintendencia, en cuyo caso 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 de la Ley N° 19.995, cumpla con formular los siguientes cargos:

1. Los Hechos.

1.1 En ejercicio de las facultades de fiscalización previstas en la Ley N° 19.995 y de conformidad con el Plan Anual Base de Fiscalización 2020, esta Superintendencia mediante Oficio Ordinario N°1047, citado en el antecedente 1), solicitó la remisión de antecedentes para la realización de la fiscalización remota de la Actividad de Registro de Eventos Especiales, destacándose entre otros requerimientos:

“... c. Respecto de las discrepancias en el desarrollo de juego, la sociedad operadora deberá remitir las siguientes grabaciones del Sistema de CCTV:

Fecha de Ingreso del Reclamo	N° Correlativo del Reclamo	Nombre del archivo que debe subirse por FTP*
15/11/2019	31 - 2019	Reclamo_31_2019
03/03/2020	03 - 2020	Reclamo_03_2020
14/03/2020	04 - 2020	Reclamo_04_2020

(...)

g. Respecto a las transacciones, que superen los US\$10.000 correspondientes a compra de fichas y canje de fichas (realizadas tanto en mesas de juego como en cajas) la sociedad operadora, deberá remitir al menos 3 grabaciones del Sistema de CCTV, en los cuales se registre este tipo de eventos ocurrido en el transcurso de los meses de enero a marzo del año 2020. En caso que no hayan ocurrido eventos de dicha naturaleza, la sociedad operadora deberá señalarlo expresamente en su carta conductora en respuesta al presente requerimiento.”

1.2 Mediante presentación COL/086/2020, citada en el antecedente 4) la sociedad operadora **Casino de Colchagua S.A.** señaló:

“Con respecto al punto c), reclamo correlativo 31-2019, actualmente no se mantiene un respaldo de grabación, ya que solo mantenemos registros de eventos especiales por 6 meses, de igual manera se adjunta toda información de dicho reclamo en formato PDF”.

“Respecto al punto g) nuestra unidad reporta 4 transacciones que superan los US\$10.000 correspondientes a compra de fichas y canje de fichas, de las cuales no se encuentran guardados ya que se mantiene un respaldo de operaciones por US\$ por solo 6 meses, de igual manera se mantiene respaldo por ficha UAF de la transacciones realizadas”.

- 1.3 En respuesta, mediante Oficio Ordinario N° 1367, citado en el antecedente 5), esta Superintendencia solicitó que se aclarara la información, solicitándole a la sociedad operadora **Casino de Colchagua S.A.** *“en relación con las transacciones que superen los US\$ 10.000” que informara “la data de las 4 operaciones que se señalan en su carta [COL/086/2020] y que se encontrarían en la condición descrita”.*
- 1.4 Mediante presentación COL/118/2020, citada en el antecedente 6), la sociedad operadora Casino de Colchagua S.A. adjuntó una *“captura de pantalla de respaldo digital de ficha UAF, se aclara que cada registro sobre el umbral de los US\$1.000, se realiza a través de una ficha en formato Excel, la cual respalda toda información del cliente requerida por circular N° 57 de vuestra superintendencia, con esto tenemos un control más óptimo y eficiente. Además adjuntamos respaldo de movimientos de nuestro sistema de monitoreo y control en línea (SMC), cabe mencionar que la fecha del movimiento en la ficha se encuentra en formato 24 horas, y en nuestro SMC es por jornada de apertura de nuestra unidad”.*
- 1.5 Posteriormente, tal como consta en Oficio Ordinario N°1509, citado en el antecedente 7), esta Superintendencia constató que:

“a) Se advierte que para el reclamo N°31 de noviembre de 2019 y sin perjuicio de haber remitido todos los antecedentes de su tramitación, entre ellos, la constancia de la respuesta que se le emitió al reclamante con fecha 15 de noviembre de 2019, se argumenta no tener las grabaciones del sistema de CCTV porque “...solo mantenemos registros de eventos especiales por seis meses...”, en circunstancias que por tratarse de un antecedente que forma parte del expediente de un reclamo le resulta aplicable, en lo pertinente, lo establecido en la Circular N°51/2014, es decir, las grabaciones deben mantenerse “...por un periodo de 12 meses, contado desde el primer día hábil del mes siguiente a aquél en que el casino de juego emita su pronunciamiento”, lo que en la especie no ocurrió”.

“b) Para dos transacciones del día 21 de febrero de 2020, por montos que superaban los US \$ 10.000, según ficha digital acompañada para ese día, no se aportaron las grabaciones del sistema de CCTV que permitieran cubrirlas, considerando que se trata de eventos especiales y, por consiguiente, debían mantenerse por un periodo de seis meses, puesto que se encontraban dentro de dicho periodo al momento de hacer el requerimiento correspondiente, esto es el día 28 de julio de 2020 a través de Oficio Ord. N°1047, siendo la fecha de expiración para dichas grabaciones, el día 21 de agosto.”

Asimismo, el referido Oficio Ordinario N° 1509, instruyó a la sociedad operadora:

“4.1 Respecto de lo indicado en el literal a., se deberán reforzar las acciones que permitan mantener las grabaciones del Sistema de CCTV asociadas a los incidentes de reclamos, en la medida que sean parte de los respectivos expedientes. Al respecto, la sociedad operadora deberá acreditar que ha elaborado y ha impartido las instrucciones tanto al personal encargado de la tramitación de reclamos como del área de CCTV con el objetivo que, de aquí en adelante, se cumpla con mantener la completitud de los expedientes de reclamos.

4.2 Respecto de la situación mencionada en el literal b., la sociedad operadora deberá observar estrictamente la normativa del Sistema de CCTV, según lo exigido por la Circular N°94, capacitando al personal de esa área, respecto de las instrucciones contenidas en dicha Circular y, en lo específico, de los eventos especiales que deben ser almacenados por un mínimo de 6 meses, de modo que, a futuro, se eviten situaciones como las descritas”.

- 1.6 Mediante presentación COL/144/2020, citada en el antecedente 8), la sociedad operadora **Casino de Colchagua S.A.**, en respuesta al referido Oficio Ordinario N° 1509, señaló que *“debido a la contingencia nacional y el estado de suspensión laborar de colaboradores del área de CCTV y personal encargado de reclamo, se nos hace imposible realizar de manera inmediatamente esta capacitación*

extraordinaria, por lo que se ha planificado realizar de forma inmediata una vez que nuestro personal se integre a sus labores”.

- 1.7 Mediante presentación COL/159/2020, citada en el antecedente 9), la sociedad operadora **Casino de Colchagua S.A.** señaló:

“Respecto al Oficio Ordinario N° 1509 de fecha 21 de octubre de 2020, esta fue respondida por carta conductora COL/144/2020 del 3 de Noviembre de 2020, dentro del plazo señalado; a través de vuestra casilla virtual con número de ticket N° 16882”.

Sin perjuicio de lo anterior, la sociedad operadora **Casino de Colchagua S.A.** adjuntó una serie de documentos que dieron cuenta de la capacitación que se efectuó a sus trabajadores en relación con el sistema de CCTV.

2. Análisis de los hechos.

- 2.1. De los hechos descritos y antecedentes consignados previamente, 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 a la fecha del envío Oficio Ordinario N°1047, la sociedad operadora Casino de Colchagua S.A.:

a) No habría almacenado las grabaciones de CCTV asociadas al reclamo N° 31 de noviembre de 2019, por un período de 12 meses, contado desde el primer día hábil del mes siguiente a aquél en que el casino de juego emita su pronunciamiento, en circunstancias que, de la revisión del expediente, debería existir dicha grabación.

b) No habría almacenado mediante el sistema de CCTV la transacción de 21 de febrero de 2020, que superaba los US\$10.000, asociada al Sr. Jose Ignacio Melo Tagle ascendiente a \$15.000.000 (quince millones de pesos).

Cabe señalar que la operación al Sr. Haidong He, por un monto ascendente a \$8.000.000 (ocho millones de pesos), al no alcanzar el umbral de U\$10.000 no está considerada en la presente formulación de cargos.

- 2.2. En definitiva, la sociedad operadora, **Casino de Colchagua S.A.** habría incumplido las instrucciones establecidas en el numeral 2.4. de la Circular N° 51, de 4 de marzo de 2014, que modifica Circular N°13 de 30 de diciembre de 2010, que imparte instrucciones sobre el conocimiento, tramitación y resolución de los reclamos interpuestos en contra de los casinos de juego autorizados conforme a la Ley N° 19.995 y a la letra d) del numeral 17 de la Circular N°94, de fecha 6 de febrero de 2018, mediante la cual esta Superintendencia imparte instrucciones a las sociedades operadoras sobre estándar técnico de sistemas de Circuito Cerrado de Televisión para casinos de juego, en relación con lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N° 19.995 que Establece las bases generales para la autorización, funcionamiento y fiscalización de casinos de juego.

3. Formulación de cargos.

- 3.1. En consecuencia y conforme a los hechos expuestos en el punto 1 y 2 de este Oficio y, sin perjuicio del análisis que efectuará esta Superintendencia, una vez que la sociedad operadora presente formalmente sus descargos, a la fecha existen antecedentes suficientes que permitirían sostener que la sociedad operadora **Casino de Colchagua S.A.** eventualmente habría incumplido las instrucciones establecidas en el numeral 2.4. de la Circular N° 51, de 4 de marzo de 2014 y el literal d) del numeral 17 de la Circular N°94, de 6 de febrero de 2018, de esta Superintendencia, atendido el hecho que no habría mantenido almacenadas mediante el sistema de CCTV las grabaciones asociadas al reclamo N° 31, de noviembre de 2019, por un período de 12 meses y a la transacción correspondiente al Sr. José Ignacio Melo Tagle, de 21 de febrero de 2020, por un período de 6

meses, que ascendió a \$15.000.000 (quince millones de pesos), superando los US\$10.000, respectivamente.

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

4.1. Disposiciones generales aplicables a la infracción:

a) Numeral 2.4. de la Circular N° 51, de 4 de marzo de 2014, de esta Superintendencia

“El expediente deberá contener, en la medida que en cada caso proceda:

i. Formulario de reclamo o presentación del reclamante y todos los documentos que se acompañen a ésta.

ii. Los antecedentes recopilados, entre los que se deberán incluir las grabaciones del Sistema de CCTV del incidente reclamado, cuando se cuente con ellas.

iii. Las comunicaciones efectuadas al reclamante.

iv. La copia de la respuesta y el comprobante que acredite su envío.

El expediente deberá estar siempre a disposición de la Superintendencia durante su tramitación y permanecerá archivado, a lo menos, durante el plazo de 12 meses contado desde el primer día del mes siguiente a aquél en que el casino de juego emita su pronunciamiento.” (El subrayado es nuestro)

b) Literal d) del numeral 17 de la Circular N°94 de fecha 06 de febrero de 2018, de esta Superintendencia:

“17. OBLIGACIONES GENERALES PARA SISTEMAS DE CONTROL DE CCTV

Para disponer de un completo y confiable sistema de procesamiento de señal de video para un casino de juegos, se debe cumplir con los siguientes aspectos:

d. Los eventos importantes u eventos especiales requieren de almacenamiento por un mínimo de 6 meses. Dentro de esta categoría se consideran las siguientes situaciones:

Las transacciones que superen los US\$10.000 tanto en mesas de juego como en cajas.”

b) Infracción prevista en el artículo 46 de la ley N° 19.995 y Sanción asignada:

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.”

5. Conforme a lo expuesto, los hechos descritos precedentemente podrían ser constitutivos de la conducta sancionada en el artículo señalado en el párrafo anterior.

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 sociedad operadora Casino de Colchagua S.A. 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. 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 **Casino de Colchagua S.A.** 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.

Distribución:

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