

ANT.: 1) Fiscalización planificada efectuada a partir del mes de mayo de 2020.

2) Oficio Ordinario N°671 de fecha 5 de mayo de 2020 de esta Superintendencia.

3) Carta COP/081/2020 de fecha 12 de mayo de 2020 de Gran Casino Copiapó S.A.

4) Carta COP/084/2020 de fecha 19 de mayo de 2020 de Gran Casino Copiapó S.A.

5) Oficio Ordinario N° 893, de fecha 15 de junio de 2020, de esta Superintendencia.

6) Carta COP/092/2020 de fecha 30 de junio de 2020 de Gran Casino Copiapó S.A.

7) Oficio Ordinario N°1184 de fecha 18 de agosto de 2020 de esta Superintendencia.

8) Carta COP/107/2020 de fecha 25 de agosto de 2020 de Gran Casino Copiapó S.A.

9) Memorándum N°42 de fecha 29 de octubre de 2020 de la División de Fiscalización a la División Jurídica de la Superintendencia de Casinos de Juego.

MAT.: Formula cargos a la sociedad operadora **Gran Casino Copiapó S.A.** por incumplimiento que indica.

ROL N° 029/2020

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

**A : SR. LUIGI GIGLIO RIVEROS
GERENTE GENERAL
GRAN CASINO COPIAPÓ S.A.**

En virtud de la información contenida en los antecedentes 1) a 9) 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 algunas disposiciones de la Ley N° 19.995 y sus reglamentos, atendido lo cual por este acto, corresponde dar inicio a un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Gran Casino Copiapó S.A.**

En conformidad a lo dispuesto en el artículo 55 de la Ley N° 19.995, los procedimientos administrativos para la aplicación de las sanciones administrativas previstas en esta ley, podrán iniciarse de oficio por la Superintendencia, en cuyo caso, el procedimiento se iniciará con una formulación precisa de los cargos.

En tal sentido, la letra b) de la citada norma prescribe que la formulación de cargos debe contener una descripción de los hechos que se estimen constitutivos de la infracción y la

fecha de su verificación, la norma eventualmente infringida y la disposición que establece la infracción, la sanción asignada y el plazo para formular descargos.

En mérito de lo expuesto, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 55 letra b) de la Ley N° 19.995, cumpla con formular los siguientes cargos:

1. Exposición de los Hechos relevantes.

1.1. En ejercicio de las facultades de fiscalización de la SCJ previstas en la ley N° 19.995 y de conformidad con el Plan Operativo de Fiscalización 2020 de esta Superintendencia, a partir del día 5 de mayo de 2020, mediante Oficio citado en antecedente 2) el personal de la División de Fiscalización llevó a cabo una fiscalización de forma remota a la sociedad operadora **Gran Casino Copiapó S.A.**, con la finalidad de fiscalizar la actividad "Autoexclusión".

1.2. En el Oficio ordinario N°893 de 2020 citado en antecedente 5) que informa resultados de fiscalización, esta Superintendencia consignó, entre otras cosas, lo siguiente:

a) *Se detectó las siguientes inconsistencias entre los formularios de autoexclusión y revocación cargados al sistema de autoexclusión y aquellos resguardados en su casino de juegos, remitidos a esta Superintendencia en virtud de la presente fiscalización:*

RUN Autoexcluido	Diferencia
10.751.XXX-X	<i>FUAV cargado en el sistema de autoexclusión no contiene la fecha de recepción que aparece en el FUAV remitido en virtud de la presente fiscalización.</i>
19.125.XXX-X	<i>FUAV cargado en el sistema de autoexclusión no contiene la fecha de recepción que aparece en el FUAV remitido en virtud de la presente fiscalización.</i>
8.743.XXX-X	<i>Formulario de revocación cargado al sistema de autoexclusión no contiene el nombre del encargado de recepción, no obstante, el formulario remitido en virtud de la presente fiscalización si lo contiene.</i>
8.813.XXX-X	<i>FUAV cargado en el sistema de autoexclusión no contiene el nombre ni la fecha de recepción, no obstante, el FUAV remitido en virtud de la presente fiscalización si contiene aquellos datos.</i>

b) Se detectó que, la sociedad operadora bloqueó a un autoexcluido en plazo superior a 2 días hábiles desde la recepción del formulario de autoexclusión, según el siguiente detalle:

RUN Autoexcluido	Fecha de recepción	Fecha de bloqueo	Días desde ingreso a bloqueo
19.125.XXX-X	13-02-2020	18-02-2020	3

1.3. Teniendo presente los hallazgos mencionados, esta Superintendencia, en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, instruyó a **Gran Casino Copiapó S.A.** lo siguiente:

"4.1 Respecto a la letra a), no modificar o alterar los formularios de autoexclusión y revocación previamente cargados al sistema de Autoexclusión dispuesto por esta Superintendencia, como así mismo, dar estricto cumplimiento a lo señalado por la normativa vigente respecto a la recepción y fecha de presentación de cada formulario.

4.2 Con respecto a la letra b), implementar medidas que permitan bloquear de su sistema de fidelización a las personas autoexcluidas, en el tiempo y forma establecido por la circular vigente”.

1.4. En respuesta al Oficio Ordinario N° 893 mencionado, la sociedad operadora **Gran Casino Copiapó S.A.**, mediante la carta COP/092/2020 de fecha 30 de junio de 2020, señaló lo siguiente:

Con respecto a las inconsistencias en los formularios de autoexclusión, señalados en la letra a), indicó que *“...dentro del proceso de revisión y cumplimiento que realiza de forma diaria el equipo operativo de bóveda, que este caso, es el área encargada de recepcionar y almacenar dichos documentos, y no representa en ningún caso, una intención maliciosa de modificar o alterar los formularios de autoexclusión cargados al sistema”.*

Asimismo agregó que *“Dado esto, la sociedad se compromete a mejorar los procesos de revisión y auditoría de los documentos de autoexclusión y revocación recibidos, con el objetivo de perfeccionar las validaciones correspondientes antes de efectuar la carga de dichos documentos en el sistema; para ello, se realizará una actualización de la estructura de información y notificación de dichos eventos, mencionada en el procedimiento CAS POE 016 - Juego Responsable Autoexclusión Voluntaria de Jugadores”.*

Con relación a la situación indicada en la letra b) acerca del bloqueo tardío en el sistema de fidelización indica que *“efectivamente el bloqueo de esta cuenta ocurre en un plazo superior al estipulado por la Circular N°102, por lo que se ajustarán los controles y validaciones mencionados en el procedimiento CAS POE 016 - Juego Responsable Autoexclusión Voluntaria de Jugadores con el objetivo de evitar la ocurrencia de este hecho en el futuro”.*

1.5 Posteriormente, y debido a que la División de Fiscalización estimó que la respuesta entregada por la sociedad operadora **Gran Casino Copiapó S.A.** no satisfacía el cumplimiento de las instrucciones dadas en el Oficio Ordinario N°893, citad en antecedente 5), mediante Oficio Ordinario N°1184, citado en antecedente 7), reiteró las instrucciones, en el siguiente tenor:

“5.1 Para ambos hallazgos, establecidos en el número 3 del presente oficio, remitir el procedimiento CAS POE 016 – Juego Responsable Autoexclusión Voluntaria de Jugadores, en cual se reflejan los controles que implementará una vez aperturado su casino de juegos, con el fin que situaciones como las descritas no se repitan a futuro o, en su defecto, señalar la fecha en que este será remitido a esta Superintendencia.

5.2 Específicamente para el hallazgo referenciado en el numeral 3.1, se instruye a esa sociedad remitir los antecedentes de respaldo que permitan visualizar las revisiones diarias que efectuó el personal del área de bóveda sobre los formularios de autoexclusión que resguarda, en particular para aquellos detallados en dicho hallazgo.”

1.6 La sociedad operadora **Gran Casino Copiapó S.A.**, en respuesta al Oficio Ordinario N° 1184 que reiteró las instrucciones relativas al Procedimiento de Autoexclusión Voluntaria de Jugadores, señaló, mediante carta COP/107, citada en antecedente 8), lo siguiente:

Para el hallazgo indicado en la letra a: *“la sociedad operadora reitera que el error manifiesto se produce debido a revisiones posteriores que realiza el personal de bóveda al momento de almacenar los formularios de autoexclusión recibidos, y no representa en ningún caso, una intención maliciosa de modificar o alterar dichos formularios, por el contrario, la sociedad cuenta con todos los formularios debidamente cargados en sistema y resguardados.*

Prueba de estas validaciones, son los correos electrónicos que envían los encargados de bóveda al momento de informar la recepción de estos documentos, donde se entiende que la persona que envía el correo es quién recibió y validó la

información recibida. Se adjunta al cuerpo de esta presentación, las capturas de dichos correos enviados por el personal de bóveda”.

Para el hallazgo indicado en la letra b): “En virtud de lo anterior, y dadas las excepcionales circunstancias por las que atraviesa la industria, esta sociedad se compromete a enviar la versión N°11 del procedimiento CAS POE 016 - Juego Responsable Autoexclusión Voluntaria de Jugadores debidamente firmada y oficializada por el Gerente General y la Dirección de Juegos, en un plazo no menor a 10 días hábiles desde que las operaciones de la sociedad sean retomadas con normalidad”

2. Análisis de los Hechos relevantes.

De los hechos descritos y antecedentes consignados previamente, y en conformidad a las facultades legales y reglamentarias que esta Superintendencia tiene para impartir instrucciones a las sociedades operadoras y dar órdenes para su cumplimiento, se evidencia que a la fecha de la fiscalización realizada en **Gran Casino Copiapó S.A.**, no habría dado cumplimiento a las disposiciones de la Circular SCJ N°102 de fecha 2 de abril de 2019 que Imparte Instrucciones sobre los procedimientos que las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales deben implementar para permitir la autoexclusión voluntaria de los jugadores a las salas de juego de sus casinos de juego, debido a que se verificaron inconsistencias entre los formularios de autoexclusión voluntaria de jugadores cargados al sistema y los enviados a esta superintendencia en virtud de la fiscalización y a que no se efectuó el bloqueo en el sistema de un autoexcluido en el plazo dispuesto para esos efectos por la referida circular.

En definitiva, la sociedad operadora **Gran Casino Copiapó S.A.**, a la fecha de la fiscalización realizada por funcionarios de la Superintendencia (quienes de conformidad al artículo 43 de la Ley N° 19.995, no sólo detentan la calidad de ministros de fe respecto de todas las actuaciones que realicen en ejercicio de sus funciones, sino que también los hechos constatados por ellos constituirán presunción legal de veracidad para todos los efectos legales), habría incumplido las instrucciones establecidas en la Circular SCJ N°102, en relación con los artículos 42 N° 7 y 46 la ley N° 19.995 que Establece las bases generales para la autorización, funcionamiento y fiscalización de casinos de juego.

3. Formulación de cargos.

En consecuencia y conforme a los hechos expuestos en el punto 1 y 2 de este Oficio y, sin perjuicio del análisis que efectuará este Organismo Fiscalizador una vez que esa sociedad operadora presente formalmente sus descargos, existen antecedentes que permiten sostener que a la fecha de la fiscalización realizada, la sociedad operadora **Gran Casino Copiapó S.A.** eventualmente habría incumplido las instrucciones establecidas en la Circular SCJ N°102, y los artículos 42 N°7 y 46 de la Ley 19.995 por las razones expuestas en el numeral 2 de este oficio.

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

a) Disposiciones generales aplicables a la infracción:

Ley N° 19.995:

*“Artículo 42.- Corresponderá al Superintendente: 7.- Interpretar administrativamente, en materias de su competencia, las leyes, reglamentos y normas técnicas que rigen las entidades y materias fiscalizadas; **elaborar instrucciones de general aplicación y dictar órdenes para su cumplimiento.**”*

Circular N°102 de fecha 2 de abril de 2019 que Imparte Instrucciones sobre los procedimientos que las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales deben implementar para permitir la autoexclusión voluntaria de los jugadores a las salas de juego de sus casinos de juego.

Número 4 “Suscripción y presentación del formulario único de autoexclusión”, numeral 4.3 “Presentación de manera presencial”:

“(…) En ambos ejemplares, tanto el casino de juego como este Organismo de Control, deberán dejar constancia de su recepción y de la fecha de la misma (…) Las sociedades operadoras y las concesionarias de casinos municipales, deberán traspasar los datos del formulario y cargar el documento digitalizado en un sitio seguro que habilitará la Superintendencia para este efecto (…)”.

Número 5 “Medidas que deberán adoptar los casinos de juego”, letra a):

“a) Proceder al bloqueo de tarjetas de juego y/o fidelización en un plazo de dos días hábiles, contados, según corresponda, desde la recepción del formulario cuando este se suscriba presencialmente en los casinos de juego respectivo (…)”. (El subrayado es nuestro)

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.” (Subrayado es nuestro).

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 sábados, los domingos y los festivos, por aplicación supletoria de lo previsto en el artículo 25 de la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de Los Órganos de la Administración del Estado.

8. Téngase presente que los documentos señalados como antecedentes en el presente Oficio se encuentran a disposición de la sociedad operadora en caso de ser requeridos.

9. Notifíquese según lo dispuesto el Oficio Circular N°6, de 2020, de este Servicio. La sociedad operadora deberá remitir la documentación solicitada a través de la Oficina de Partes Virtual de esta Superintendencia.

Distribución:

- Sr. Luigi Giglio Riveros. Gerente General Gran Casino Copiapó S.A.
- Divisiones SCJ
- Oficina de Partes/Archivo