

**ANT.:** 1) Presentación de don Jorge Palma de fecha 04 de abril de 2020 (Solicitud ID 5676).

2) Oficios Ordinarios N°s 677, 972, 1258, 1385, de 5 de mayo, 9 de julio, 1 y 28 de septiembre de 2020, todos de esta Superintendencia.

3) Presentaciones ESC/097/2020, ESC/113/2020/, ESC/116/2020 y ESC/124/2020, de 24 de julio, 14 de agosto, 15 de septiembre, de 13 de octubre de 2020, de la sociedad operadora Operaciones El Escorial S.A.

**MAT.:** Formula cargos a la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.** por instrucciones de esta Superintendencia en el ámbito de la autoexclusión.

### **ROL N° 13/2020**

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

**A: SR. RUBÉN ORMÁZABAL SANHUEZA  
GERENTE GENERAL  
OPERACIONES EL ESCORIAL S.A.**

En virtud de la información contenida en los antecedentes indicados en los numerales 1) a 2) del presente oficio, esta Superintendencia 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 sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Operaciones El Escorial 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.

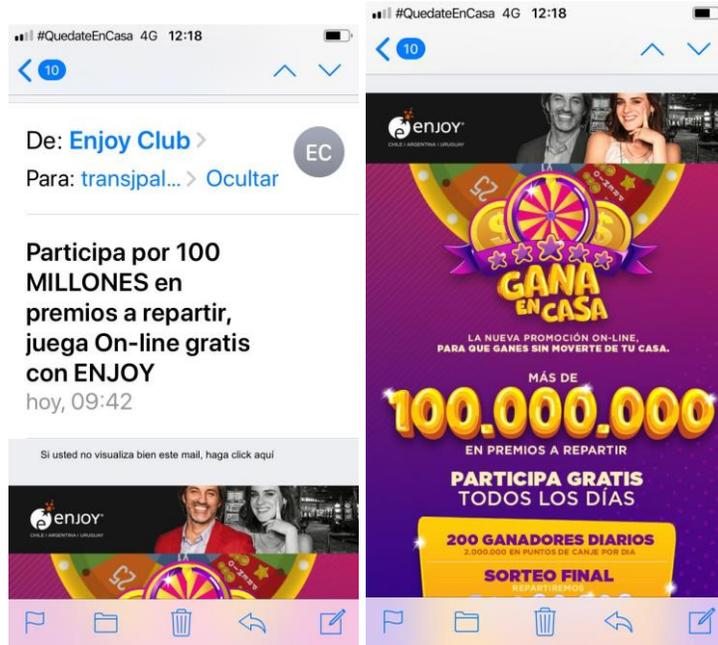
En tal sentido, la letra b) de la citada norma prescribe que la formulación de cargos debe contener una descripción de los hechos que se estimen constitutivos de la infracción y la fecha de su verificación, la norma eventualmente infringida y la disposición que establece la infracción, la sanción asignada y el plazo para formular descargos.

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

#### **1. Los Hechos.**

- 1.1 Mediante presentación de 04 de abril de 2020, don Jorge Palma Duque "*que realice una autoexclusión voluntaria de todos los casinos de juegos del país, la cual se recepciono (sic) correctamente por la superintendencia de casinos y juego, bajo el ID 12355, desde el 11 de marzo del presente año. Pese a lo anterior, los casinos de juego me siguen llamando, enviando correos electrónicos y mensajes de texto, generando una situación de acoso e infracción a la autoexclusión informada, en especial los casinos infractores son Enjoy y Dreams. Solicito oficiar a estas instituciones con el fin de cesar de manera inmediata en cualquier tipo de comunicación hacia mí, por cualquier medio electrónico, en caso contrario deberé tomar medidas judiciales con mis abogados*".

- 1.2 En efecto, el Sr. Palma Duque adjuntó capturas de pantalla de los mensajes de texto (SMS) y correos electrónicos con información de carácter promocional, siendo los mensajes promocionales los siguientes:



- 1.3 Atendido el tenor de lo expuesto por el Sr. Palma Duque en su reclamo, esta Superintendencia mediante la revisión de la información disponible en la base de datos de personas autoexcluidas a nivel nacional, pudo constatar que la autoexclusión voluntaria del Sr. Jorge Palma, fue validada el 10 de marzo del año en curso, por lo que a partir de esa fecha su RUN 10.818.559-7, forma parte de la Base de Datos de Autoexcluidos que provee diariamente esta Superintendencia a los casinos de juego.
- 1.4 Mediante el Oficio Ordinario N° 677, de 5 de mayo de 2020, citado en el antecedente 2), esta Superintendencia les instruyó a todas las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego pertenecientes al grupo empresarial Enjoy, que remitieran los antecedentes que acreditaran el bloqueo y/o eliminación de los datos de contacto del Sr. Palma Duque de sus respectivas bases de datos promocionales, informando la fecha de su realización.
- 1.5 Mediante presentación de fecha 12 de mayo de 2020, el Sr. Eduardo Sboccia en representación de la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.** señaló que *“Tras revisar nuestras bases de datos, pudimos corroborar que el cliente efectivamente se encontraba bloqueado, tal como se muestra en la imagen adjunta.*

ID_MCC	RUT	NOMBRE	NOMBRE_CORTO	APELLIDO_PATERNO	APELLIDO_MATERNO	TEL_1	TEL_2	TEL_3	CELULAR	CELULAR_SUGERIDO	EMAIL	EMAIL_SUGERIDO	ESTADO_CLIENTE
40011595	108185597	JORGE	JORGE	PALMA	DUQUE	No Contactar	No Contactar	No Contactar	No Contactar	NO SUGERIDO	No Contactar	NO SUGERIDO	Auto Excluidos

*No obstante lo anterior, nos pudimos percatar que hubo un retraso al homologar la base de datos de autoexcluidos a la de nuestros correos masivos institucionales, por lo que se envió por esta vía la comunicación al señor Palma. Es necesario indicar que sólo en estos registros se produjo el desfase, por lo que números telefónicos, club de beneficios y otras bases de datos tienen correctamente bloqueado el contacto del señor Palma.*

*Conforme a lo anterior, debemos indicar que una vez notificados de la situación mediante vuestro Oficio Ordinario y tras corroborar en nuestros sistemas, el cliente fue borrado de la base de datos en cuestión el día 05 de mayo del presente, quedando así bloqueado de todos nuestros registros”.*

- 1.6. Por otro lado, mediante Oficio Ordinario N° 972, de 9 de julio de 2020, esta Superintendencia constató que la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.** que *“Con fecha 27 de mayo de 2020, se revisó el formulario de autoexclusión que posee la sociedad operadora en su página web, [https://static.enjoy.cl/bibliotecamedios/Formularios/formulario\\_autoexclusion\\_antofa\\_gasta20190731\\_125817.pdf](https://static.enjoy.cl/bibliotecamedios/Formularios/formulario_autoexclusion_antofa_gasta20190731_125817.pdf), observando que este no es el Formulario Único de Autoexclusión Voluntaria (FUAV) dispuesto por esta Superintendencia, que establece los contenidos y requisitos necesarios para su suscripción por parte de la persona que se autoexcluye y de su apoderado/a”.*
- 1.7. En respuesta a lo anterior, mediante presentación ESC/097/2020, citada en el antecedente 3), la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.** señaló que *“nuestro sitio web fue actualizado a fin de dar pleno cumplimiento a lo establecido mediante la Circular N°102”.*
- 1.8. Posteriormente, mediante Oficio Ordinario N° 1385 de 28 de septiembre de 2020, esta Superintendencia constató que la sociedad operadora *“Para la totalidad de personas autoexcluidas con anterioridad a la entrada en vigencia de la Circular N°102 de 2019, la sociedad operadora remitió por la plataforma Filezilla las notificaciones que dan cuenta que se informó a dichas personas respecto a la existencia y contenido de esta nueva circular. Sin embargo, se verificó que, para el caso del autoexcluido ID 9323, no se remitió el respaldo de dicha notificación*

*Por otra parte, no existen respaldos de que hayan informado a los respectivos apoderados/as de dichos/as autoexcluidos/as, la entrada en vigencia de la referida circular.”.*

- 1.9. En respuesta a lo anterior, mediante presentación ESC/124/2020 de 13 de octubre de 2020, la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.** señaló que *“debido a un error excepcional e involuntario en la interpretación del punto indicativo sobre el envío de la información, se notificó solo a nuestros clientes autoexcluidos y no a sus apoderados. A objeto de subsanar este hallazgo, hemos enviado una carta a cada apoderado dando cuenta de la nueva Circular 102, adjuntando su respectivo comprobante de envío a esta presentación.*

*Por otra parte, tras revisar todos los comprobantes de envío a nuestros autoexcluidos, pudimos percatarnos que en atención a un error administrativo, el cliente ID 9323 no fue notificado de la entrada en vigencia de la nueva circular. Por lo anterior, con fecha 8 de octubre se le remitió la comunicación respectiva.”.*

## 2. Análisis de los hechos.

- 2.1. De los hechos descritos y antecedentes consignados, se evidencia que la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.** no habría dado cumplimiento a lo establecido en el literal f), del numeral 5, de la Circular N° 102, de esta Superintendencia 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”*, ya que habría enviado información a don Jorge Palma Duque, correspondiente a promociones en general, con fecha posterior al 10 de marzo de 2020, encontrándose este último autoexcluido.
- 2.2. En este sentido, la referida instrucción señala que las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego deben de abstenerse de enviar información de torneos de juego, eventos especiales y promociones en general, a las personas autoexcluidas, debiendo adoptar las medidas correspondientes para deshabilitarlos de sus bases de datos promocionales. Agrega la citada letra f) que, para ello, la sociedad operadora deberá eliminar los datos de la persona autoexcluida de aquellas listas de correos electrónicos masivos u otras bases de contacto, que de manera directa o a través de terceros, puedan enviar la información antes referida a la casilla electrónica o teléfono del autoexcluido.

- 2.3. En el caso particular del Sr. Palma Duque, dado que no es posible individualizar a las sociedades operadoras del grupo empresarial Enjoy que, en específico, le habrían enviado información de carácter promocional, luego de que suscribiera la autoexclusión voluntaria, esta Superintendencia estima que la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.** y cada sociedad operadora perteneciente a dicho grupo, podrían tener eventual responsabilidad en los hechos.
- 2.4. En este contexto, la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.** debió cumplir con lo dispuesto en la citada normativa, efectuando en el caso del Sr. Palma Duque, el bloqueo y/o eliminación de los datos de contacto de sus bases de datos promocionales de todas las personas que aparecen en la Base de Datos de autoexcluidos del Sistema de Autoexclusión que administra esta Superintendencia promocionales.
- 2.5. Por otro lado, la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.** al no poner a disposición del público el FUAV dispuesto por esta Superintendencia, no habría dado cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 4.2 y 4.3 de la referida Circular N° 102, ya que estas instrucciones señalan que el FUAV será proporcionado por este Servicio.
- 2.6. Finalmente, la sociedad operadora al demorarse más de 10 días hábiles contados desde la entrada en vigor de la Circular N°102 de 2019, para notificar la existencia y contenido de esta nueva circular para el caso del autoexcluido ID 9323, no habría dado cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 9 )de la referida circular, la cual expresamente establece dicha obligación. Asimismo, debió notificar a todos los apoderados de los autoexcluidos de esta situación.

### 3. **Formulación de cargos.**

- 3.1. En consecuencia y conforme a los hechos expuestos 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 **Operaciones El Escorial S.A.** habría incumplido la instrucción contenida en los numerales 4.2, 4.3, en el literal f), del numeral 5 y el numeral 9), de la Circular N° 102, de esta Superintendencia, lo cual implicaría una infracción a lo dispuesto en el artículo 46 de la ley N° 19.995, por cuanto incumpliría instrucciones impartidas por esta Superintendencia, en los términos señalados en el numeral anterior.
- 3.2. En particular se habrían infringido las siguientes disposiciones, de obligatorio cumplimiento por parte de la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.:**

#### **4.2 Presentación vía sitio web.**

*“El formulario único de Autoexclusión Voluntaria elaborado y proporcionado por la SCJ, se encontrará disponible a través de banners de los sitios web señalados en el numeral anterior”.*

#### **4.3. Presentación de manera presencial**

“Para todos los efectos, las sociedades operadoras y las concesionarias de casinos municipales, deberán tener disponible de manera física el Formulario Único de Autoexclusión Voluntaria a utilizar, el que será proporcionado por la SCJ”.

#### **Numeral 5 “medidas que deberán adoptar los casinos de juego”, literal f:**

*“Una vez suscrito el Formulario Único de Autoexclusión y mientras ésta se encuentre vigente, las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales deberán adoptar las siguientes medidas: (...)*

*f) Abstenerse de enviar información de torneos de juego, eventos especiales y promociones en general, a las personas autoexcluidas, debiendo adoptar las medidas correspondientes para deshabilitarlos de sus bases de datos promocionales.*

*Para ello, la sociedad operadora deberá eliminar los datos de la persona autoexcluida de aquellas listas de correos electrónicos masivos u otras bases de contacto, que de manera directa o a través de terceros, puedan enviar la información antes referida a la casilla electrónica o teléfono del autoexcluido”.*

**Numeral 9 “Situación de las personas autoexcluidas a la fecha de entrada en vigencia de esta circular”.**

*“Para lo anterior, las sociedades operadoras y/o concesionarias de casinos municipales deberán dentro de los 10 días hábiles contados desde la vigencia de la presente circular, notificar por carta certificada y/o correo electrónico a las personas que se hayan autoexcluido en sus dependencias y a sus apoderados, informando la existencia y contenido de esta nueva circular y la posibilidad de solicitar la revocación, en los términos señalados en el numeral 6 de la presente circular”.*

**4. Disposición que establece la sanción asignada.**

Artículo 46 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.*

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

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 **Operaciones El Escorial 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.

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.

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 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 Operaciones El Escorial S.A.
- Divisiones SCJ
- Oficina de Partes/Archivo