

**TÉNGASE POR PRESENTADOS LOS  
DESCARGOS Y PONE TÉRMINO AL  
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO  
SANCIONATORIO E IMPONE SANCIÓN QUE  
INDICA**

**ROL N° 13/2020**

**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; el Decreto Supremo N° 32, de 2017, del Ministerio de Hacienda, que nombra a la Superintendente de Casinos de Juego, en el Decreto N° 248, de 2020, del Ministerio de Hacienda, que renueva nombramiento de alto directivo público a la Superintendente de Casinos de Juego; el Oficio Ordinario N° 1516, de fecha 22 de octubre de 2020, de esta Superintendencia; la presentación ESC/134/2020 de fecha 5 de noviembre de 2020, de la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.**; la Resolución N° 7, de 2019 de la Contraloría General de la República; y los demás antecedentes contenidos en el presente procedimiento administrativo sancionatorio.

**CONSIDERANDO:**

**Primero)** Que, mediante Oficio Ordinario N° 1516, de fecha 22 de octubre de 2020, de esta Superintendencia, se formuló cargos e inició un proceso sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.** por cuanto 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, toda vez que incumpliría una instrucción impartida por esta Superintendencia, 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; por no poner a disposición del público el Formulario Único de Autoexclusión Voluntaria (FUAV) dispuesto por esta Superintendencia y por 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 y no notificó a los respectivos apoderados/as de dichos/as autoexcluidos/as, la entrada en vigor de la referida circular.

**Segundo)** Que, en particular, resulta pertinente tener presente que el artículo 46 de la 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”** (el destacado es nuestro).

**Tercero)** Que, la referida formulación de cargos fue notificada, mediante correo electrónico de fecha 22 de octubre de 2020, dirigido a la casilla rormazabal@enjoy.cl, perteneciente al gerente general de la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.**, registrado en esta Superintendencia, conforme a lo dispuesto en el Oficio Circular N° 18, de 6 de abril de 2020, de esta Superintendencia.

**Cuarto)** Que, mediante su presentación RIN/162/2020, de fecha 5 de noviembre de 2020, estando dentro de plazo, la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.** presentó sus descargos solicitando su absolucón y, en subsidio, aplicar el mínimo de las multas establecidas en el artículo 46 de la Ley N° 19.995.

**Quinto)** Que, en términos generales, esa sociedad operadora señaló en sus descargos:

- a) *“En cuanto a los hechos descritos por vuestra Superintendencia en el oficio de formulación de cargos, esta parte viene en allanarse a estos, toda vez que es correcta la relación de los hechos efectuados, indicando que esta situación excepcional y única se produjo en atención a una demora en la homologación de nuestras bases de datos, lo que provocó que el señor Palma fuera nuevamente contactado.”.*
- b) *“Sin perjuicio de lo anterior, esta sociedad operadora pudo detectar que el problema del retraso en la homologación de los datos del señor Palma en nuestros registros radica en que la base de datos de autoexcluidos solo contiene un correo y número de contacto”, agregando que “es importante señalar que el único correo electrónico que registra el señor Palma en la base de autoexclusión es contactoabogadosvym@gmail.com, el que se encuentra bloqueado desde el ingreso de su formulario de autoexclusión. Lamentablemente, el correo registrado en el reclamo es uno distinto, transjpalma@hotmail.com, siendo imposible para esta sociedad operadora saber que dicha dirección también le pertenecía al autoexcluido.*
- c) *Agrega que “nosotros como sociedad operadora hemos cumplido con el bloqueo de la cuenta de correo electrónico indicado en el formulario de autoexclusión, pero la circunstancia que el cliente tenga otro correo electrónico distinto al informado, escapa de nuestra obligación conforme a la Circular 102, debiendo el cliente al momento de completar sus datos personales, incluir todas sus direcciones de correo y teléfonos para evitar que circunstancias como estas vuelvan a suceder”.*
- d) *“Si bien es cierto que esta parte efectivamente le envió un correo electrónico al señor Palma, y que se explicaron los motivos por los cuales se incurrió en dicho error, también es cierto que se tomaron todas las medidas pertinentes y se bloqueó todo contacto del cliente, quedando esta situación subsanada, tal como se indica en el punto 1.5 del oficio de la referencia”.*
- e) Cabe señalar la sociedad operadora no señaló nada específico respecto a los cargos consistentes en no poner a disposición del público el FUAUV dispuesto por esta Superintendencia y 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 y no notificó a los respectivos apoderados/as de dichos/as autoexcluidos/as, la entrada en vigor de la referida circular, de modo que se entenderá que se encuentran subsumidos en el allanamiento a los hechos que ha realizado en términos generales.

**Sexto)** Que, no existiendo hechos controvertidos en los descargos presentados por la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.**, conforme se ha transcrito en el literal a) del considerando precedente, esta Superintendencia resolverá de plano, en atención a los hechos que constan en el presente procedimiento administrativo sancionatorio, en los términos establecidos en el literal f) del inciso 1° del artículo 55 de la Ley N° 19.995.

**Séptimo)** Que, luego de un análisis de los descargos evacuados por la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.**, esta Superintendencia procederá a hacerse cargo de ellos, precisando la normativa aplicable a los hechos que ameritaron el inicio del presente procedimiento administrativo sancionatorio:

a) En cuanto al alegato de la sociedad operadora consistente en que el envío de información a don Jorge Palma Duque, correspondiente a promociones en general, con fecha posterior al 10 de marzo de 2020, encontrándose este último autoexcluido, se produjo por un problema en el registro de los correos electrónicos del Sr. Palma, cabe señalar que dicho error sea puntual no tiene como consecuencia la exención de responsabilidad de la sociedad operadora, pero si permite determinar la gravedad de la conducta de esta última en la explotación del correspondiente juego de azar.

En este sentido, se advierte que el referido error es aislado, proviene de un problema en el cruce de información que se ocasiona por la cantidad de números telefónicos y/o correos que poseía el Sr. Palma en la base de datos del grupo Enjoy.

Sin embargo, dicho error proviene del diseño de las bases de datos que utiliza la sociedad operadora y no de un elemento exógeno, que impide el bloqueo de todos los datos de un autoexcluido. Lo anterior, da cuenta que no existió una elaboración prolija de las bases de datos que se utilizan para el envío de información publicitaria, de modo que razonablemente se puede afirmar que existió negligencia en el tratamiento del error reprochado en el presente procedimiento administrativo sancionatorio.

Por otro lado, también se observó que dicho error aislado causa un perjuicio directo a don Jorge Palma Duque, que se manifiesta por intermedio del reclamo interpuesto ante esta Superintendencia, modo que no se trata de un error puntual que no genera consecuencia alguna. Por lo anteriormente expuesto, esta Superintendencia debe desechar el alegato de la sociedad operadora.

b) En cuanto al alegato que el Sr. Palma debió completar todos sus datos personales e incluir todas sus direcciones de correo y teléfonos para evitar que le llegara información promocional, cabe señalar que el deber de abstención de envío de información pesa sobre la sociedad operadora y se encuentra asociada a la persona del autoexcluido, de modo que deben inhabilitarse todos sus datos para el envío de información relacionada a promociones en general, independientemente de la manifestación de voluntad del autoexcluido. Por lo anteriormente expuesto, esta Superintendencia debe desechar el alegato de la sociedad operadora.

c) En cuanto al alegato de la sociedad operadora consistente en que se tomaron todas las medidas pertinentes y se bloqueó todo contacto del cliente, quedando esta situación subsanada, no tiene como consecuencia la exención de responsabilidad de la sociedad operadora, sin perjuicio que será considerada para efectos de fijar la sanción correspondiente.

**Octavo)** Que, en consecuencia, previo al término del presente procedimiento administrativo sancionatorio, y para la adecuada resolución del mismo, resulta pertinente reiterar las normas citadas en la formulación de cargos, esto es, el artículo 46 de la Ley N° 19.995, que establece las bases generales para la autorización, funcionamiento y fiscalización de casinos de juego y lo dispuesto 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.

**Noveno)** Que, considerando los cargos formulados por esta Superintendencia, teniendo presente también las alegaciones y afirmaciones realizadas por la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.** en sus descargos y analizando de igual modo la prueba incorporada al presente procedimiento administrativo sancionatorio, de acuerdo con el estándar de apreciación en conciencia de conformidad al artículo 55 letra g) de la ley N° 19.995, se concluye que se encuentran completamente acreditados los hechos por los cuales esta Superintendencia formuló cargos a la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.**

**Décimo)** Que, en la determinación del monto de la multa, esta Superintendencia tendrá en consideración -como atenuante- el bloqueo de todo contacto con don Jorge Palma Duque.

Asimismo, y de manera excepcional se considerará la contingencia de público conocimiento en materia de salud pública debido al brote denominado coronavirus Covid-19, que entre otros efectos ha supuesto primero por instrucción de la SCJ y luego de la autoridad sanitaria, la interrupción indefinida del funcionamiento de los casinos de juego, impidiendo por consiguiente la generación de ingresos para las respectivas sociedades operadoras, se aplicará una sanción de menor entidad en relación a los hechos infraccionales constatados, sin que de lo cual pueda ni deba inferirse una menor gravedad o reproche a la infracción administrativa respectiva, sino más bien la adopción de una medida extraordinaria, con la finalidad de atenuar los negativos efectos financieros que ha provocado la situación antes descrita.

**Décimo Primero)** Que, en definitiva, los hechos que fueron objeto de la formulación de cargos contenida en el Oficio Ordinario N° 1516, de fecha 22 de octubre de 2020, de esta Superintendencia, constituyen infracciones a lo dispuesto en el artículo 46 de la ley N° 19.995, por las consideraciones de hecho y de derecho indicadas en los considerandos precedentes de esta resolución exenta.

**Décimo Segundo)** Que, en mérito de lo expuesto en los considerandos precedentes, atendido lo prescrito en el ya citado artículo 46 de la Ley 19.995 y en virtud de las facultades que me confiere la ley,

#### RESUELVO:

1. **TÉNGASE** por presentados, dentro de plazo, los descargos de la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.**
2. **DECLÁRASE** que la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.**, conforme a la parte considerativa de la presente resolución exenta, ha incumplido las instrucciones contenidas 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.

3. **IMPÓNGASE** a la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.** la sanción de **MULTA DE 15 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N° 19.995, por cuanto:

- a) Envío información a don Jorge Palma Duque, correspondiente a promociones en general, con fecha posterior al 10 de marzo de 2020, encontrándose este último autoexcluido.
- b) Se constató con fecha 27 de mayo de 2020, que la sociedad operadora no puso a disposición del público el 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.
- c) Se demoró más de 10 días hábiles para notificar la existencia y contenido de la referida Circular N° 102 al autoexcluido ID 9323 y no notificó a los respectivos apoderados/as de dichos/as autoexcluidos/as, la entrada en vigor de la referida circular.

4. **TÉNGASE PRESENTE** que el pago de las multas impuestas deberá efectuarse ante la Tesorería General de la República en el plazo de 10 días hábiles contados desde la notificación de la presente resolución y acreditarse dentro de quinto día ante 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, 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.

6. **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 este Superintendente dentro de los 10 días siguientes a su notificación.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y AGRÉGUESE**

**AL EXPEDIENTE.**

**Distribución**

- Sr. Presidente del Directorio de la Sociedad Operadora Operaciones El Escorial S.A.
- Sr. Gerente General Sociedad Operadora Operaciones El Escorial S.A.
- Sr. Director del Servicio Nacional del Consumidor.
- División Jurídica SCJ
- Oficina de Partes SCJ