

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

ROL N° 26/2020

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° 248, de 2020, del Ministerio de Hacienda, que renueva a la Superintendente de Casinos de Juego; el Oficio Ordinario N° 1420, de fecha 6 de octubre de 2020, de esta Superintendencia; la presentación de fecha 19 de octubre de 2020, de la sociedad operadora **Casino de Juegos del Pacífico S.A.**; la Resolución N°07, 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° 1420, de fecha 6 de octubre de 2020, de esta Superintendencia de casinos de Juego (SCJ), se formuló cargos e inició un proceso sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Casino de Juegos del Pacífico S.A.** por cuanto eventualmente habría incumplido la instrucción contenida en el literal f), del numeral 5, 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, ya que habría enviado información a doña Jessica Valdés Jorquera, correspondiente a promociones en general, con fecha posterior al 29 de diciembre de 2019, encontrándose esta última autoexcluida desde dicha fecha.

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 subrayado es nuestro).

Tercero) Que, la referida formulación de cargos fue notificada, mediante correo electrónico de fecha 7 de octubre de 2020, dirigido a la casilla federico.lorca@enjoy.cl perteneciente al gerente general de la sociedad operadora **Casino de Juegos del Pacífico 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 PAC/120/2020, de fecha 19 de octubre de 2020, estando dentro de plazo, la sociedad operadora **Casino de Juegos del Pacífico 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 por un error respecto de la base de datos de SMS, lo que provocó que la Señora Valdés fuera contactada.”*

Sin perjuicio de lo anterior, y tal como se indicó en carta PAC/034/2020 la clienta fue bloqueada de nuestro programa de fidelización y de nuestros sistemas de gestión de clientes MCC y CAV al día siguiente en que fue aprobada por vuestra entidad la autoexclusión voluntaria. Lamentablemente, al cambiar el estatus de la clienta en nuestro sistema MCC, se eliminó su rut de la plataforma por error, dando lugar a que la clienta fuera contactada vía SMS a su número.”

- b) *Agrega que “al ser notificados de esta situación por vuestra Superintendencia, bloqueamos manualmente a la clienta de nuestra base de datos de SMS con fecha 07 de febrero del presente, quedando en nuestras bases de datos como “No Contactar””.*

Señaló que “si bien es cierto que esta parte efectivamente le envió mensaje de texto a la señora Valdés, 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 de la clienta, quedando esta situación subsanada.

En este sentido, también es necesario señalar que esta sociedad operadora ha puesto todos sus esfuerzos para cumplir cabalmente la normativa vigente y para apoyar a nuestros clientes que han decidido firmar un compromiso de autoexclusión.”

Sexto) Que, no existiendo hechos controvertidos en los descargos presentados por la sociedad operadora **Casino de Juegos del Pacífico 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 y al reconocimiento total y completo de los mismos por parte de la sociedad operadora, de conformidad a lo establecido 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 **Casino de Juegos del Pacífico 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 a la alegación de la sociedad operadora consistente en que esta situación fue excepcional y única, produciéndose por un error respecto de la base de datos de SMS, lo que provocó que la Señora Valdés Jorquera fuera contactada, encontrándose esta última previamente autoexcluida, cabe señalar que dicho error aunque puntual, no tiene como consecuencia la exención de responsabilidad administrativa de la sociedad operadora, pero si permite determinar la gravedad de la conducta de esta última.

En este sentido, se advierte que el referido error es aislado, proviene de un problema en que, pese a que se actualizó correctamente su estado de autoexcluida en el sistema de gestión de clientes MCC y CAV, en la fase de eliminación de clientes autoexcluidos filtrando a través del RUT, al cambiar el status de la clienta a “prohibida” en el sistema MCC, el rut de registro se eliminó erróneamente de la plataforma.

Sin embargo, dicho error proviene del diseño de las bases de datos que utiliza la sociedad operadora y del procedimiento para bloquear el envío de información a los autoexcluidos, 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 doña Jessica Valdés Jorquera, 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 a la alegación de la sociedad operadora consistente en que se tomaron todas las medidas pertinentes y se bloqueó todo contacto del cliente, quedando esta situación subsanada, dicha medida ex post si bien valorable como una medida de corrección, tampoco puede tener el efecto de eximir de manera total la responsabilidad administrativa que le corresponde a 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 el literal f), del numeral 5 “Medidas que deberán adoptar los casinos de juego”, 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 **Casino de Juegos del Pacífico S.A.** en su presentación de fecha 19 de octubre de 2020 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 referida sociedad operadora.

Décimo) Que, en la determinación del monto de la multa, esta Superintendencia tendrá en consideración como atenuante de la responsabilidad administrativa de la sociedad operadora, el bloqueo de todo contacto con doña Jessica Valdés Jorquera dispuesto por aquella como también el allanamiento total y completo manifestado en sus descargos.

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° 1420, de fecha 6 de octubre de 2020, de esta Superintendencia, constituyen una infracción 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 **Casino de Juegos del Pacífico S.A.**

2. **DECLÁRASE** que la sociedad operadora **Casino de Juegos del Pacífico S.A.**, conforme a la parte considerativa de la presente resolución exenta, ha incumplido la instrucción contenida en el literal f), del numeral 5, de la Circular N° 102, de esta Superintendencia.

3. **IMPÓNGASE** a la sociedad operadora **Casino de Juegos del Pacífico S.A.** la sanción de **MULTA DE 5 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N° 19.995, por cuanto envió información a doña Jessica Valdés Jorquera, correspondiente a promociones en general, con fecha posterior al 29 de diciembre de 2019, encontrándose esta última autoexcluida.

4. **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.

5. **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 Casino de Juegos del Pacífico S.A.
- Sr. Gerente General Sociedad Operadora Casino de Juegos del Pacífico S.A.
- Sr. Director del Servicio Nacional del Consumidor.
- División Jurídica SCJ
- Oficina de Partes SCJ