

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

ROL N° 15/2020

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 relación con el Oficio Ordinario N°394, de 2020, del Ministerio de Hacienda que “Informa renovación de alto directivo público en el cargo de Superintendente”; el Oficio Ordinario N° 1293, de fecha 8 de septiembre de 2020, de esta Superintendencia; la presentación de fecha 21 de septiembre 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° 1293, de fecha 8 de septiembre de 2020, de esta Superintendencia, 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, 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 voluntariamente.

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 8 de septiembre 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/108/2020, de fecha 21 de septiembre de 2020, estando dentro de plazo, la sociedad operadora **Casino de Juegos del Pacífico S.A.** presentó sus descargos solicitando su absolución 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”.*

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 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 previamente autoexcluido, se produjo por un problema en el registro de los correos electrónicos del Sr. Palma Duque, 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 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 a la alegación referida a que el Sr. Palma Duque 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 asociado 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 desestimar el alegato de la sociedad operadora.
- c) Finalmente, 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 de responsabilidad administrativa 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 21 de septiembre 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- 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° 1293, de fecha 8 de septiembre 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 **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 don Jorge Palma Duque, correspondiente a promociones en general, con fecha posterior al 10 de marzo de 2020, encontrándose este último autoexcluido.

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