

EXP-9918-2019

ORD.: N° 0281 /

- ANT.:**
- 1) Denuncia presentada con fecha 18 de enero de 2019, el Sr. Abelardo Landeros, complementada mediante presentaciones de fechas 22 de enero y 20 de febrero de 2019.
 - 2) Presentación MTS/018/2019, de la sociedad operadora Marina del Sol S.A., ingresada en esta Superintendencia con fecha 18 de enero de 2019.
 - 3) Oficio Ordinario N°92, de fecha 18 de enero de 2019, remitido a sociedad operadora Marina del Sol S.A., mediante el cual solicita información respecto de situación ocurrida en el salón de juegos el día 16 de enero de 2019.
 - 4) Presentación MTS/019/2019, de la sociedad operadora Marina del Sol S.A., ingresada en esta Superintendencia con fecha 23 de enero de 2019.
 - 5) Acta de cierre de fiscalización de fecha 25 de enero de 2019, correspondiente a fiscalización realizada en Marina del Sol S.A., del 22 al 25 de enero de 2019.
 - 6) Oficio Ordinario N° 196, de 11 de febrero de 2019, de esta Superintendencia, solicitando aclaración a observaciones.
 - 7) Presentación MST/055/2019, de fecha 28 de febrero de 2019, la sociedad operadora Marina del Sol S.A., ingresada en esta Superintendencia con fecha 28 de febrero de 2019.
 - 8) Memorándum N° 4, de fecha 1 de febrero de 2019, de la División de Fiscalización a la División Jurídica, de esta Superintendencia de Casinos de Juego.

MAT.: Formula cargos a la sociedad operadora Marina del Sol S.A., por infringir gravemente las normas sobre juegos contenidas en la ley N° 19.995 y sus reglamentos.

ROL N° 001/2019

SANTIAGO, 04 MAR 2019

DE : SUPERINTENDENTA DE CASINOS DE JUEGO
A : GERENTE GENERAL
MARINA DEL SOL S.A.

En virtud de la información contenida en los antecedentes 1) a 5) de este 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 da inicio a un procedimiento sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Marina del Sol 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, cumpla con formular los siguientes cargos:

1. Los Hechos.

1.1. Con fecha 18 de enero de 2019, el Sr. Abelardo Landeros presentó una denuncia ante esta Superintendencia en contra de la sociedad operadora **Marina del Sol S.A.**, citada en el antecedente 1), señalando que *"en representación (...) de don Christian Marcelo González Aedo, de don Francisco Javier Troncoso Guzmán, de don Omar Leopoldo Gazmuri Cozano y de don Francisco Miguel Chamorro Torres (...) vengo en interponer denuncia en contra de Casino Marina del Sol de Talcahuano, a fin de que sea debidamente sancionado en conformidad a las disposiciones de la Ley 19.995, por las graves irregularidades y perjuicios de que fueron víctimas mis representados el día miércoles 16 de enero de 2019, a las 02:37 horas, hechos y circunstancias detalladas en la querrela criminal interpuesta por mis representados en el día de hoy en el Juzgado de Garantía de Talcahuano y que también acompañó en archivo separado, archivos que solicito sean considerados parte integrante de esta denuncia, todo ello con el fin principal de entregar la mayor cantidad de antecedentes a esa Superintendencia y paralelamente evitar una nueva escrituración de lo acontecido"*.

1.2. En este contexto, cabe señalar que los hechos denunciados por el Sr. Abelardo Landeros serían los siguientes:

"Mis representados son clientes habituales de CASINO MARINA DEL SOL, ubicada en el sector Brisas del Sol de Talcahuano, sala de juegos autorizada y regulada por ley, y controlada por la Superintendencia de Casinos de Juego.

Durante la permanencia de mis representados en dicho recinto, del cual son clientes desde hace varios años, para ellos el juego habitual es el juego de cartas y principalmente el juego de apuestas denominado DRAW POKER.

Conforme a la estructura de esa modalidad de juego, la casa, mediante un GROUPIER [sic] que opera cada mesa de juego, utilizando una máquina surtidora, distribuye 5 cartas a cada jugador y el o la Groupier [sic] se entrega a si mismo también 5 cartas.

El implemento que se utiliza para este juego y homologado y autorizado genéricamente por la Superintendencia corresponde a una baraja de naipe inglés, que es de 4 pintas que se denominan caró, corazón, trébol y pick.

Cada pinta consta de 13 cartas, del 1 al 10 más Jack, Reina y Rey, de manera que la baraja en total se compone y debe componerse de 52 cartas.

Aparte de la apuesta misma por el juego, CASINO MARINA DEL SOL ofrece a los clientes un seguro por un costo de \$500= para cada mano de juego y permite que cada jugador adquiera hasta un máximo de 5 seguros por cada mano.

Este seguro cubre la contingencia de que, para el evento de que la casa no reúna la jugada mínima que le permita abrir el juego y cotejar con los jugadores si éstos son o no ganadores, el jugador que haya logrado un juego de mano, es decir, sin necesidad de optar al cambio de un máximo de dos cartas, igualmente tiene un premio asegurado, pre- determinado.

Un porcentaje de este seguro se va acumulando en un pozo denominado PROGRESIVO.

Al momento de ocurrir los hechos, esto es el pasado día miércoles 16 de enero de 2019, a las 02:37 horas, este pozo acumulado progresivo tenía la suma total de \$ 7.713.745.

En síntesis, si el jugador debidamente asegurado recibe un juego de mano que se denomina escala color, tiene derecho al 10% de ese pozo acumulado, por cada seguro que haya adquirido. Es escala color cuando las cartas son de la misma pinta y son continuas, por ejemplo 6,7,8,9 y 10 de corazón.

Si el juego de mano se denomina escala real, el jugador asegurado tiene derecho a que se le pague el total de ese pozo progresivo acumulado. Es escala real, cuando el jugador tiene las cartas 10, jack, reina, rey y As, todas de la misma pinta.

Ese pozo acumulado ha sido pagado en varias oportunidades desde el inicio de las operaciones de Casino Marina del Sol y ha llegado a sumas cercanas a los ochenta millones de pesos, aunque mis representados jamás han estado presentes cuando algún jugador lo ha ganado y sólo han constatado que el pozo progresivo ha vuelto a cero y se está acumulando nuevamente.

Ahora bien, mis representados saben perfectamente que en este juego al menos, las posibilidades de ganar al casino en el resumen final de cada visita, conforme lo indican los expertos en teoría de probabilidades, son de uno a tres o incluso de uno a cuatro.

Y claro está y comprobado por ellos que es así. Sin embargo, la decisión de apostar de cada uno de ellos, a pesar de esas probabilidades, está dada por la necesidad de relajación, diversión y principalmente por la posibilidad de obtener el pozo progresivo acumulado, arriesgando una determinada suma de dinero.

Todos mis representados estaban jugando asegurados, con dos seguros, salvo mi representado Omar Leopoldo Gazmuri Cozano que lo hacía en cada mano con 5 seguros.

Los Groupier[sic] están siendo cambiados permanentemente, en rondas de 20 a 30 minutos cada uno. En ese momento se encontraba operando como groupier [sic] la funcionaria doña Constanza Quiero.

Relatan mis representados que en múltiples oportunidades anteriores, inmediatamente después de repartidas las cartas por la máquina surtidora, se encendía una luz de alarma, una especie de sensor, y en forma inmediata el o la operadora retiraban abruptamente las cartas ya repartidas y se prohibía estrictamente, bajo amenaza de expulsión de la sala de juego, a quien intentara verlas forzosamente. Si un jugador insistía, el jefe inmediato de la operadora llamaba a los guardias quienes concurrían de inmediato al correspondiente amedrentamiento de quien insistiera en la revisión.

En alguna de esas oportunidades, distintos jugadores aseguraban que, al alcanzar a ver parte de las cartas repartidas, había dos cartas iguales. Un jugador decía haber tenido, por ejemplo, un 5 de trébol. Y otro jugador manifestaba haber alcanzado a ver en su juego la misma carta. Pero eso siempre fue imposible comprobarlo y finalmente se imponía la convicción de que alguno de los dos jugadores estaba equivocado, toda vez que eso era "IMPOSIBLE".

El día de los hechos, madrugada del día miércoles 16 de enero de 2019, a las 02:37 horas, en la mesa de juego en que se encontraban mis representados querellantes, don Christian González Aedo recibe sus 5 cartas, no hubo luz de alarma en la máquina surtidora, pero sí algún aviso por algún otro medio, como cámara u otro, de manera que mi representado alcanzó a revisar su juego: SE LE HABIA ENTREGADO EL 10 DE TREBOL, EL AS DE CARO, EL 3 DE CARO, EL REY DE CARO Y..... OTRO REY DE CARO.

Cuando los funcionarios, groupier [sic], jefe de mesa y otros trabajadores de Casino Marina del Sol quisieron quitar las cartas, mis representados se opusieron

auxiliados por todo el público que miraba el juego o circulaba por el lugar, de manera que cuando ya el hecho era público y notorio, no quedó otra actitud a los funcionarios que asumir que esto había ocurrido. Además que mis representados llamaron de inmediato telefónicamente a Carabineros y a la Policía de Investigaciones. La PDI informó que no le correspondía actuar y Carabineros quedó de concurrir, pero no llegó, al menos mientras mis representados permanecieron en el recinto.

En los momentos siguientes mis representados y el público presente prácticamente obligaron a la groupier[sic] a mostrar las cartas que a ella le habían correspondido, constatándose que ella tenía dos reinas de la misma pinta, caró.

De la forma relacionada, es posible concluir que mis representados estuvieron siendo víctimas de fraude desde hace mucho tiempo, y al menos ahora, sin necesidad de concluir, es evidente que fueron víctimas de fraude, ya que jamás podrían haber obtenido premio con cargo al pozo acumulado, a pesar de jugar con seguro. Primero, porque con esas combinaciones es absolutamente imposible formar una escala real. Y de formarlas con otra pinta que no estuviera intervenida, para pagar el premio hay una ceremonia previa a la que concurren varios funcionarios superiores de la groupier[sic] y que consiste en revisar y contar toda la baraja, se revisan las cámaras y ante cualquier anomalía, incluso menor a la descrita, se anula la jugada y no se paga el premio. La discusión posterior se centrará en ese caso en determinar quien incorporó la carta indebida, discusión estéril, en terreno ajeno y como resultado hay que atenerse a la revisión que hacen los propios funcionarios de Casino Marina del Sol.

Y precisamente en este caso, en esta mano fraudulenta, mi representado don Omar Gazmuri tenía la carta mágica, que es un incentivo de Casino Marina del Sol para jugar, en este caso correspondió al 5 de trébol. Don Omar Gazmuri tenía el 5 de trébol como lo muestra la fotografía que en otrosí acompaño, había pagado 5 seguros como también se percibe de esa fotografía, pero no se pagó ese premio porque el juego estaba viciado.

Además, en este caso particular, ninguna duda quedó respecto del fraudulento implemento (baraja) que se estaba usando en este juego.

Lo concreto es que mis representados fueron defraudados groseramente, inducidos a jugar por la oferta de una eventual retribución que jamás llegaría.

Antes de retirarse del recinto, el jefe de mesa les ofreció como solución a cada uno de mis representados "que hicieran una estimación de lo que había perdido cada uno esa noche, de manera que él pudiera interceder con su superior para hacerles devolución de esa suma".

El perjuicio a mis representados no se agota con la estimación de lo que perdieron esa noche. Mis representados esa noche fueron víctimas de delito, fueron burlados, y esto viene sucediendo desde hace mucho tiempo. La diferencia es que esa noche pudieron comprobarlo.

Finalmente es preciso relatar que desde la constatación de este fraude no hubo más juego en esa mesa. Sin embargo, mis representados y gran parte del público permanecieron por casi dos horas en el lugar. En el caso de mis representados, cada uno sentado en su puesto de juego, asumiendo con dolor que habían sido burlados por mucho tiempo.

Durante ese lapso de tiempo, aunque no se jugaba, igualmente hubo rotación de groupier[sic] en la mesa, aparentando normalidad en la actividad.

La baraja fraudulenta permaneció desplegada en la mesa durante todo ese tiempo como lo muestran las fotografías tomadas en ese mismo instante por mis representados, y que en otrosí acompaño.

La circunstancia de mantener esta anormalidad a la vista no correspondió precisamente a un acto de transparencia. Habiéndose tomado ya fotografías de las cartas repartidas y habiendo registrado las cámaras estas cartas ya a la vista, no había ya posibilidad de esconder este fraude".

- 1.3. También con fecha 18 de enero de 2019, mediante presentación MTS/018/2019 citada en el antecedente 2), la sociedad operadora **Marina del Sol S.A.** notificó a este Servicio acerca de la situación acontecida en la madrugada del día 16 de enero de 2019, a las 02:40 horas aproximadamente, en la mesa de Draw Póker N°4, donde el cliente ubicado en la casilla N°5 se percató en medio del pase número 11, que se le estaban entregando dos cartas iguales, correspondiente al rey (K) de diamantes de un mazo azul. Posteriormente y luego de que la banca expusiera sus cartas, los clientes observaron que las cartas también eran dos cartas iguales, correspondiente a la reina (Q) de diamantes de un mazo azul.
- 1.4. La sociedad operadora **Marina del Sol S.A.** manifestó que una vez detectada dicha situación, se procedió a poner en conocimiento a CCTV y, que al revisar las imágenes por parte de su personal de CCTV, se confirmó que, cerca de la 1:00 A.M., se había realizado un cambio de cartas en la mesa de Draw Póker N°4, detectándose que se ingresó a dicha mesa, en forma involuntaria por error, dos rey (K) de diamante y dos reinas (Q) de diamantes dentro del mismo mazo azul, faltando en tal mazo un rey de corazón (K) y una reina de corazón (Q).
- 1.5. Agrega la sociedad operadora **Marina del Sol S.A.** que mediante la revisión de las imágenes (se entiende del Sistema de CCTV), previamente las cartas fueron efectivamente revisadas tanto por el supervisor de mesas, como así también, por el croupier y, luego expuestas sobre la mesa de juego a los clientes presentes, en conformidad con lo establecido en los procedimientos que regulan ese proceso. No obstante, manifestó que resulta evidente que tal revisión no fue lo suficientemente prolija, ya que ninguno de ellos advirtió la existencia de un rey (K) de diamante y una reina de diamante (Q) adicionales en el mazo de color azul, ni la falta del rey de corazón (K) y reina de corazón (Q) en el mismo mazo.
- 1.6. Asimismo, la sociedad operadora **Marina del Sol S.A.** señaló que frente a tales hechos adoptó las siguientes medidas: Se procedió a amonestar al Supervisor de Mesas y al Croupier a cargo de la mesa Draw Póker N°4 y, como medida concreta destinada a evitar que errores humanos involuntarios pudiesen alterar el normal desarrollo del juego a futuro, con fecha 16 de enero de 2019, el director general de juegos emitió el documento denominado "Memorándum N°1/2019", dirigido a el director de mesas, jefes de sección, jefes de mesas y croupiers del casino, en cual se instruyó que a partir de esa fecha, todos los naipes que ingresen a las mesas de Póker, deberán ser nuevos debiendo romperse el sello de fábrica frente a los clientes si la mesa ya estuviese operando.
- 1.7. Esta Superintendencia, en base a la situación ocurrida en el casino de juego, que fue difundida en los medios de comunicación social y, disponiendo de los antecedentes descritos en la carta MST/018/2019, de fecha 18 de enero de 2019, procedió a emitir el Oficio Ordinario N°92, citado en el antecedente 3), instruyéndole a la sociedad operadora **Marina del Sol S.A.**, que remitiera, en el plazo de tres días hábiles siguientes a su notificación, información adicional de la situación ocurrida en el salón de juegos con fecha 16 de enero de 2019. Los cuales se exponen en forma resumida, tales como: a) identificación precisa de cada uno de los detalles que dan cuenta de los hechos acontecidos con el juego de cartas Draw Póker de la mesa N°4, para la fecha antes indicada; b) señalar si se han efectuado acciones de revisión y control que permitan tener identificados los riesgos asociados a la disposición del material de juego; c) indicar otros procedimientos relacionados con el material de juego, haciendo mención expresa del tratamiento que se da al personal de juego respecto de su capacitación y cómo hacer frente a situaciones conflictivas que impidan la normal ejecución de los juegos; d) adjuntar un reporte, que describa en forma cronológica para el día 16 de enero de 2019 de los hechos acontecidos, incluyendo las acciones llevadas a cabo por la sociedad operadora y grabaciones del sistema de CCTV y, e) precisar qué medidas adoptó, o estima necesarias adoptar y en qué plazo, para abordar el conflicto presentado.
- 1.8. Mediante presentación de 22 de enero de 2019, el Sr. Abelardo Landeros realizó una nueva presentación, en la cual señaló que *"complementando antecedentes relativos a la denuncia interpuesta por mis representados don Christian González Aedo y otros en contra de Casino Marina del Sol de Talcahuano. La fotografía que en archivo adjunto muestra la " CARTA MAGICA ". Esto es un incentivo del casino a los jugadores, tanto para apostar como para adquirir seguros adicionales al juego.*

En lapsos de 2 a 4 horas, desconocemos como se activa, un sistema se sorteó interno anuncia una carta del mazo, que se denomina carta mágica. Esta puede haber quedado entre las cartas que no alcanzan a participar del juego, las remanentes, o haberle correspondido al groupier[sic], en cuyo caso no genera premio alguno. Pero si está en manos de un jugador, de mano, es decir, antes del cambio de cartas y este jugador está jugando con seguro, a este ganador le corresponde un premio de 10 o 20 mil pesos (desconozco la cifra exacta, pero en ningún caso inferior a 10 mil pesos) por cada seguro que el jugador haya comprado. En esta precisa jugada donde se detectó el uso de un mazo adulterado, mi cliente Sr. Omar Gazmuri tenía la anunciada carta mágica como se puede constatar de la fotografía que acompaño más las ya acompañadas a la denuncia. El casino denunciado obviamente no pagó este premio, y al consultar mi cliente en su momento al jefe de mesa por el premio, éste se limitó a encogerse de hombros y mirar hacia arriba como indicando que el problema y la decisión escapaba a su control". Posteriormente, con fecha 20 de febrero de 2019, el Sr. Abelardo Landeros, remitió a esta Superintendencia "carta respuesta de Casino Marina del Sol de Talcahuano, recibida en la conserjería del edificio en que se encuentra mi estudio profesional, entre los días 7 y 19 de febrero de 2019. Hoy 20 de febrero de 2019, me fue entregada al regreso de mis vacaciones. La respuesta de Casino Marina del Sol al reclamo presentado por mis representados es incompleta, se funda en hechos falsos, de falsedad absoluta, cambia la individualización de los funcionarios participantes al momento de ocurrir los hechos, su explicación es muy diferente a la entregada en los primeros momentos por el Gerente General del Casino Sr. Concha a un medio de comunicación, jamás ofrecieron pagar el premio "carta mágica", al contrario, argumentaron que no se podía pagar "por reglamento" ya que la baraja era irregular y las sumas perdidas por los reclamantes exceden por mucho lo que señala esta respuesta, y en síntesis, la parte final de la misma determina que, al fraude de que fueron víctimas mis representados se agrega su ignominia, al señalar: "Esperando su próxima visita a nuestro Casino de Juego Saluda Muy atentamente..."

- 1.9. Mediante presentación de 23 de enero de 2019, citada en el antecedente 4), la sociedad operadora **Marina del Sol S.A.** remitió la carta MST/019/2019, mediante la cual dio respuesta al requerimiento de información solicitada en el referido Oficio Ordinario N°92.

En términos generales la sociedad operadora manifestó lo siguiente:

- a) Respecto del punto 1.1 del Oficio Ordinario N° 92, efectuó una descripción del procedimiento seguido por el director de mesas para la solicitud y retiro del material de juego desde bóveda, realizado con fecha martes 15 de enero de 2019, a las 14:50 horas, su posterior distribución en los sectores de mesas y el recuento de fichas por parte de un croupier en la banca de la mesa Draw Póker N°4, ocurrido a las 15:09 horas. El detalle del material de mesas de juego para la jornada de casino de juego, ya citada, se encuentra en el documento identificado como "Anexo 1 – Detalle Entrega / Recepción Materiales de Juego".
- b) Respecto del punto 1.2 del Oficio Ordinario N° 92, la sociedad operadora señaló por horario de funcionamiento de la mesa Draw Póker N°4, el personal de juego que tuvo alguna intervención en ella, desde su apertura hasta su cierre.

En el caso específico de la situación ocurrida en dicha mesa de juego, el día 16 de enero de 2019, se destacó lo siguiente:

Horario	Intervención de Personal de Juego
00:51	Croupier don Jorge Pizarro
01:05	Jefe de Mesa doña Rosa Zapata entrega a Croupier (don Jorge Pizarro) mazo defectuoso
01:41	Croupier doña Alejandra Chávez
02:11	Croupier doña Constanza Quero
02:34	Se genera el incidente (Carta duplicadas en el mazo defectuoso)

- c) Respecto del punto 2 del Oficio Ordinario N° 92, la sociedad operadora informó que tanto los jefes de sección, jefes de mesas y encargados de bóveda,

además de los croupiers, en el marco de sus respectivas funciones, efectúan diariamente la totalidad de las acciones de control establecidas en los procedimientos que regulan tales materias, señalando los controles aplicados por el área de auditoría (de juegos), personal de mesas, croupiers, Jefes de mesas y personal de bóveda, haciendo referencia al uso del formulario "Detalle Entrega / Recepción Materiales de Juego".

- d) Respecto del punto 3 del Oficio Ordinario N° 92, la sociedad operadora señaló que los funcionarios se encuentran permanentemente en capacitación respecto de los procedimientos a seguir, indicando que la última capacitación efectuada referida a "Estándares relativos a las mesas de juegos", se llevó a cabo el día 19 de diciembre de 2018, en la cual se trataron temas como las responsabilidades en la operación de las mesas y los controles vigentes. Además, la sociedad operadora indicó que dicho procedimiento considera una sección denominada "Control y mitigación de situaciones de contingencias" para el tratamiento de situaciones conflictivas.
- e) Respecto del punto 4, numeral 4.1, del Oficio Ordinario N° 92, la sociedad operadora realizó una exposición cronológica de las acciones realizadas en la mesa Draw Póker N°4, con fecha 15 de enero de 2019, entre las 01:28 y 03:25 horas, correspondiente a al cierre de la jornada del día lunes 14 de enero de 2019, y de las actividades ocurridas, entre las 14:50 horas del día 15 de enero de 2019, en el proceso de habilitación, hasta el cierre de la citada mesa, realizado el día miércoles 16 de enero de 2019, a las 05:46 horas.

Respecto de la cronología de las acciones realizadas en la mesa Draw Póker N°4, se destacan las siguientes:

Día miércoles 16 de enero de 2019 (Jornada de casino día 15 de enero de 2019) Horario	Descripción acciones
01:04	La Jefa de Mesas Rosa Zapata revisa los naipes que ingresarán a la mesa, no percatándose que el mazo tenía cartas duplicadas.
01:05	El Croupier Jorge Pizarro despliega los naipes sobre la mesa, quien tampoco se percató de la existencia de cartas duplicadas, ejecutando el proceso de baraje e ingresando los naipes a la barajadora.
02:34	Luego de 11 pases de jugar con el juego de naipes con cartas repetidas, al cliente del puesto 5 le aparecen 2 "K" (reyes de diamante) repetidas. Hecho que activa el reclamo y la paralización del juego.
04:27	Los clientes solicitan que se les muestren todas las cartas, evidenciándose adicionalmente 2 "Q" (reinas de diamantes) repetidas.
05:29	Los clientes se retiran manteniéndose la mesa sin jugar hasta el término de la jornada.
05:46	Se monta la banca para su registro del respectivo cierre.

La sociedad operadora manifestó que remitió grabaciones del sistema de CCTV con las acciones realizadas en la mesa Draw Póker N°4, en el lapso de tiempo señalado en el primer párrafo de este literal.

- f) En el mismo punto 4, en el numeral 4.3, la sociedad operadora expuso otra situación que involucró a la mesa de juegos Texas Hold'em Póker Plus N°2, en la jornada del día lunes 14 de enero de 2019, ya que al cierre de la citada mesa efectuado el día martes 15 de enero de 2019, a las 05:06 horas, instancia en la cual la Jefa de Mesas Lirics Chumpitaz, remitió un correo electrónico a personal de CCTV solicitando la revisión de imágenes de mazos de cartas de filigrana roja utilizadas en dicha mesa, al percatarse de la existencia de un juego de naipes de filigrana roja que presenta una inconsistencia, ya que tiene una "Q" de pica, en vez de una "Q" de trébol.

Lo anterior, quiere decir, que el mazo de filigrana de color rojo al cierre de la mesa de Texas Hold'em Póker Plus N°2, contaba con dos "Q" de pica, debiendo contar una sola carta "Q" (Reina) de pica, faltando a su vez, una "Q" de trébol.

En el cierre de mesas realizado con fecha martes 15 de enero de 2019, los jefes de mesas y jefes de sección efectuaron una revisión del material de juego para encontrar la segunda baraja de filigrana roja que mantenía mezclada la carta identificada (se refiere a la "Q" de trébol de filigrana de color rojo), sin resultados positivos.

La situación anterior, generó una constancia en el reporte diario de CCTV, en la mañana del día 15 de enero de 2019, que derivó en el accionar de los funcionarios de CCTV para iniciar una investigación, comunicar esta situación a la Superintendencia de Casinos de Juego y la adopción de medidas tendientes a evitar que dicha situación ocurriera nuevamente. Adicionalmente, la sociedad operadora adjuntó copia del documento denominado "Memorándum N°1/2019" de fecha 15 de enero de 2019, a través del cual el gerente general instruyó al Encargado de Cumplimiento Normativo, el inicio de una investigación de los hechos contenidos en reporte del CCTV.

g) Respecto del punto 5, del Oficio Ordinario N° 92, la sociedad operadora procedió a señalar las medidas adoptadas para evitar que tales hechos se puedan repetir a futuro, siendo éstos los siguientes:

- Emisión de Memorándum N°1/2019, de fecha 16 de enero de 2019, por parte del director general de juegos, dirigido al director de mesas, jefes de sección, jefes de mesas y croupiers del casino, instruyéndose que, desde dicha fecha, todos los naipes que ingresen a las mesas de Póker, deberán ser nuevos debiendo romperse el sello de fábrica frente a los clientes si la mesa estuviera operando.
- Al momento de hacer entrega de citado memorándum al personal de mesas de juego, se reafirmaron los procedimientos a ejecutar respecto de la revisión y control del material de juego antes de entrar a la mesa, según lo establecido en el procedimiento "Estándares relativos a mesas de juego", debiendo el personal de mesas avisar a CCTV, para verificar que el material cumple con los requisitos necesarios para la operación y en caso contrario, gestionar su devolución al área de bóveda.
- Señala que en esa misma fecha (16 de enero de 2019), se adoptó la decisión de inhabilitar todo el material de juego utilizado durante la jornada del día 15 de enero de 2019.
- Informa que se procedió a amonestar a la jefe de mesas, Sra. Rosa Zapata, y al croupier, Don Jorge Pizarro Yáñez, quienes se encontraban a cargo de la mesa Draw Póker N°4, adjuntando copia de tales amonestaciones.

h) La sociedad operadora señaló que en virtud de los hechos acontecidos, se efectuó una investigación interna, mediante la revisión de las imágenes de CCTV de los cierres de mesas de los días anteriores, pudiendo determinarse el origen tales hechos ocurridos en los días martes 15 de enero de 2019, a las 05:06 horas, en la mesa de Texas Hold'em Póker N°2 y, el día miércoles 16 de enero de 2019, a las 02:34 horas, en la mesa de Draw Póker N°4, obteniéndose los siguientes resultados:

- El día sábado 12 de enero de 2019 (jornada de casino correspondiente al día viernes 11 de enero de 2019), a las 06:38 horas, se realiza el proceso de presentación del material de juego efectuado en la mesa de Ruleta N°6, con el objeto de verificar que al término de la jornada el material de juego coincide con el existente al inicio de la jornada de juego. (El destacado es nuestro).
- En el mismo día (sábado 12 de enero de 2019), a las 06:50 horas, el jefe de mesas don Carlos Hermosilla, tomó una cartas de filigrana roja (de dos mazos distintos) para su revisión y, en el armado de uno de los paquetes, presumiblemente por error, ingresó una carta "Q" de Pica donde debería ir una "Q" de Trébol y traspasa, a su vez, una carta "Q" de

Trébol al mazo del que emanó la mencionada "Q" de Pica, quedando el mazo con dos "Q" de Pica para reutilización, mientras que el mazo con dos "Q" de Trébol fue enviado a bóveda para inhabilitación debido a su estado. (El destacado es nuestro).

- A continuación, en el mismo día (sábado 12 de enero de 2019), a las 06:54 horas, el jefe de mesas don Carlos Hermosilla, comenzó a reordenar mazos de filigrana azul (2 mazos en particular), y a las 06:55:50 horas, presumiblemente por error, nuevamente generó cambios en las cartas, intercambiando una "Q" de Corazón por una "Q" de Diamante y, 10 segundos más tarde, de una carta "K" de Corazón por una carta "K" de Diamante. Con motivo de tal error, se generaron dos mazos de filigrana azul, uno de los cuales quedó con dos cartas "Q" y con dos cartas "K" de Diamante, el cual, por desconocimiento del error, se mantuvo para reutilización, mientras que el otro mazo quedó con dos cartas "Q" y dos cartas "K" de Corazón, fue enviado a Bóveda para su inhabilitación. (El destacado es nuestro).

- 1.10. Con motivo de los antecedentes proporcionados por la sociedad operadora mediante su carta MST/018/2019, de fecha 18 de enero de 2019, el requerimiento de información efectuado por esta Superintendencia, a través del Oficio Ordinario N°92 y la carta MST/019/2019, de fecha 21 de enero de 2019, se determinó efectuar una fiscalización en terreno a Marina del Sol S.A., entre los días 22 al 25 de enero de 2019, respecto de las actividades denominadas: "Procedimientos Operativos", "Juegos de Mesas y Bingo", "Gestión de Reclamos" y "Personal de Juego".

Al término de la fiscalización, se dejó constancia de los hallazgos detectados en el documento denominado "Acta de Cierre de Fiscalización en Terreno", suscrita con fecha 25 de enero de 2019, por personal del casino de juego y los profesionales de esta Superintendencia.

En directa relación con las situaciones que afectaron el normal desarrollo de los juegos de mesas, ocurridos en el casino de juegos en los días martes 15 de enero de 2019, a las 05:06 horas, en la mesa de Texas Hold'em Póker N°2 y, el día miércoles 16 de enero de 2019, a las 02:34 horas, en la mesa de Draw Póker N°4, se detallan los siguientes hallazgos contenidos en las letras b) y c), de la sección "9.1 Revisión de juegos en vivo y vía CCTV (conforme reglas Catálogo y material)", del acta de cierre de fiscalización:

"b) Mediante la revisión de las grabaciones del Sistema de CCTV, se constató que en algunos cierres de mesas y posterior recopilación del material de juego para su revisión y envío a bóveda, los Jefes de Mesas, en determinados casos procedían al intercambio de naipes entre distintas barajas, quedando una baraja en operación, mientras que la otra baraja se destinaba a cambio y/o destrucción. A modo de ejemplo, se citan los casos:

- *Cierre de mesas efectuado con fecha sábado 5 de enero de 2019, Jefe de Mesas efectúa intercambio de "J" de pica de filigrana roja.*
- *Cierre de mesas efectuado con fecha sábado 12 de enero de 2019, Jefe de Mesas efectúa cambio de una "Q" de trébol de filigrana roja.*
- *Cierre de mesas efectuado con fecha sábado 12 de enero de 2019, Jefe de Mesas efectúa cambio de dos cartas, "Q" y "K" de diamante de filigrana azul.*
- *Cierre de mesas efectuado con fecha domingo 13 de enero de 2019, Jefe de Mesas intercambia una carta "3" de diamantes de un deck de filigrana roja.*
- *Cierre de mesas efectuado con fecha domingo 13 de enero de 2019, Jefe de Mesas intercambia una carta "A" de trébol de un deck de filigrana azul.*
- *Cierre de mesas efectuado con fecha viernes 18 de enero de 2019, Jefe de Mesas realizó cambio de una carta "A" de diamante de un deck filigrana azul.*

c) Mediante la revisión de imágenes del Sistema de CCTV, se constató que en los días martes 15 de enero y miércoles 16 de enero de 2019, en las mesas de juegos Texas Hold'em Póker Plus N°2 y Draw Póker N°4, al momento de efectuar un cambio de baraja, el Jefe de Mesas y el Croupier no validaron que los naipes estuvieran completos tanto en su numeración y figuras."

- 1.11. Respecto del hallazgo descrito en la letra b) precedente, durante el desarrollo de la fiscalización en terreno, se constató que el intercambio de naipes entre distintas barajas no se encuentra descrita como actividad a desarrollar por parte del personal de mesas de juegos o el personal de bóveda en los procedimientos denominados "Estándares relativos a las mesas de juego", en su versión 6.2 y, "Control, acceso y custodia de cartas, dados, fichas, material de máquinas y material de ruleta", en su versión 5.5, ambos documentos vigentes desde enero de 2019.
- 1.12. Mediante la revisión de las imágenes del Sistema de CCTV, efectuadas por personal de sala de CCTV y los profesionales fiscalizadores de esta Superintendencia, con fecha 23 de enero de 2019, se comprobó que solamente en los intercambios de cartas entre distintas barajas, realizadas en el cierre de mesas del día sábado 12 de enero de 2019, por parte del jefe de mesas Don Carlos Hermosilla, se cambiaron cartas en forma errónea, según la descripción contenidas en las letras a), b) y c) del punto 4 del presente memorándum.
- 1.13. Por su parte, en el hallazgo señalado transcrito en el literal c) anterior, se complementa con la siguiente información obtenida en el casino de juego mediante la revisión de las imágenes del Sistema de CCTV:
 - a. El día martes 15 de enero de 2019 (jornada de casino día lunes 14 de enero de 2019), a las 03:03 horas, se observó que el jefe de mesas Don Leonardo Jara, luego de revisar un mazo de cartas, hizo entrega del mismo a la croupier Sra. Mariuxi Haro, para reemplazar un mazo en la mesa Texas Hold'em Póker Plus N°2, quien procede a presentarlas dicha mesa, donde se aprecia una carta "Q" reina de pica, inserta en las figuras de Trébol, mientras que dicha carta también se encontraba dispuesta dentro de las figuras de Trébol, por lo cual dicho mazo contaba con 2 cartas "Q" reina, faltando en consecuencia, la carta "Q" de pica.

En este caso, tanto el jefe de mesa como la croupier, ya citados, no advirtieron que el mazo contenía estas inconsistencias. Dicho mazo, estuvo en funcionamiento en la mencionada mesa durante el desarrollo del juego con clientes entre las 03:06 horas y las 03:50 horas, en este último horario se cerró la mesa.
 - b. El día miércoles 16 de enero de 2019 (jornada de casino día martes 15 de enero de 2019), a las 01:04 horas, se observó que la Jefa de Mesa Sra. Rosa Zapata, revisa un mazo de cartas y luego se lo entrega al croupier Don Jorge Pizarro, para reemplazar un mazo de cartas en la mesa Draw Póker N°4, procediendo a presentar las cartas del nuevo mazo sobre tal mesa, sin advertir en este último mazo se encontraban cartas duplicadas, consistentes en 2 cartas "Q" de diamantes y 2 cartas "K" de diamantes. A su vez, en dicho mazo, faltaban las cartas "Q" de corazón y "K" de corazón. Estas inconsistencias en el mazo de cartas de recambio no fueron detectadas tanto por el jefe de mesa y el croupier antes individualizados.
 - c. Posteriormente, a las 02:34 horas del día miércoles 16 de enero de 2019, en la mesa Draw Póker N°4, en la repartición de las cartas por parte de la Croupier doña Constanza Quero que se encontraba en la mesa en ese momento, se verificó que al jugador situado en la posición N°5, en su pase le fueron entregadas dos cartas "K" de diamantes. Más adelante, a las 04:27 horas, al abrirse las cartas de banca de la mesa, aparecen dentro de sus cinco cartas, dos cartas "Q" reinas de diamantes.
- 1.14. Mediante Oficio Ordinario N° 196, de 11 de febrero de 2019, esta Superintendencia, formuló una serie de observaciones a la sociedad operadora.
- 1.15. En respuesta a lo anterior, mediante presentación MST/055/2019, de fecha 28 de febrero de 2019, la sociedad operadora **Marina del Sol S.A.** señaló, en términos generales, lo siguiente en relación al referido Oficio Ordinario N° 196:
 - a. Respecto de la observación contenida en el punto 2.1.1. consistente en que en la bóveda se encuentra un cuarto para el almacenamiento de material de juego inhabilitado, se informó que *"efectivamente existe un cuarto de almacenamiento de materiales donde se resguarda el material de juego correspondiente a cartas dadas de baja y, efectivamente, no*

todas poseían perforación ya que ésta se realizaba una vez que las caras eran eliminadas definitivamente del Casino”.

- b. Respecto de las observaciones contenidas en los puntos 2.1.3, 2.1.4 y 2.1.5, consistentes en que el procedimiento establecido para el registro y control de apertura y desarrollo y cierre de mesas de juego, no se señala un lugar específico para la recopilación, revisión y recuento de material de juego al cierre de los sectores de mesas de juegos, no contienen las actividades a realizar por el personal de mesas de juegos para el cambio de barajas durante el desarrollo de los juegos y no se definen las acciones a seguir por parte del personal de juego en caso de que detecten material de juego que deba ser destruido o cambiado, según la revisión realizada por los Jefes de Mesas o Jefes de Sección de Mesas, se informó que *“no existe norma legal ni reglamentaria que instruya y/o recomiende regular estas materias en los respectivos procedimientos, de manera que esta sociedad operadora no los había incorporado, cuestión que nunca había sido objeto de observación, tanto es así que a esta fecha se han presentado 17 versiones del procedimiento “Estándares Relativos a Mesas de Juego” a la SCJ, así como se han realizado numerosas fiscalizaciones haciendo revisión al mencionado procedimiento , y jamás se habían observado estas materias”.*
- c. Respecto de la observación contenida en el punto 2.1.6 con relación a los pagos de premios progresivos de mesas de juegos se verificó que no se dispone de los controles para la identificación de los jugadores ganadores de dichos premios por montos inferiores a US\$3.000, se informa que se *“ha incorporado al respectivo procedimiento la regulación de un sistema de registro y control de todos y cada uno de los pagos de premios progresivos”.*
- d. Respecto de la observación contenida en el punto 2.1.7 referida al retiro del material de juego nuevo desde la bodega, en cuanto a que se completa la guía de entrega de material, encontrándose que en el folio N° 01978, no fue autorizado por personal de Auditoría de Juegos por no encontrarse nombre ni firma. Asimismo, en el folio N° 1975, no se registró el nombre del auditor que valida entrega de material, sino que sólo se registro una firma, se informó que *“se está en el proceso de modificación del formato de la guía de entrega de material, de manera que contemple expresamente el ítem de nombre y el ítem firma, tanto de la persona que entrega el material como de quien efectúa su devolución”.*
- e. Respecto de la observación contenida en el punto 2.1.8, sobre el cierre de mesas efectuado con fecha jueves 17 de enero de 2019, se observó la participación de una Croupier en la revisión del material de juegos a enviar a bóveda, lo cual no está contemplado en el procedimiento, se informó que *“efectivamente la intervención de la croupier no está contemplado en el procedimiento respectivo, razón por la cual, y a efectos de evitar que estas situaciones ocurran nuevamente, se incorporó al procedimiento la prohibición expresa de que los croupiers puedan intervenir en estos procesos, quedando claramente establecido que ésta es una función exclusiva de los Jefes de Mesas, Jefes de Sección, Director de Mesas y Director de Juegos”.*
- f. Respecto de las observaciones contenidas en el punto 2.1.9 referida a la revisión del formulario denominado “Anexo N°1 - Detalle de entrega 1 recepción materiales de juego”, confeccionados entre los días 3 de enero y el 25 de enero de 2019, se verificó que en los formularios de jornadas 7, 8, 9, 10 y 17 de enero de 2019, en la devolución aparece la firma de quien lo entregó, pero no identifica el nombre del funcionario y en los formularios de jornadas de casino de 7, 8, 9, 10, 15, 16, 18, 19, 20 y 24 de enero de 2019, en la devolución aparece la firma de quien lo recibió, sin mencionar el nombre del funcionario, se informó que *“tal como se ha mencionado en el punto 2.1.7 precedente, actualmente la guía de entrega de material incorporada al procedimiento contempla el nombre y la firma tanto de la persona que entrega el material como de quien efectúa su devolución”.*

- g. Respecto de las observaciones contenidas en el punto 2.1.9 referida a la revisión del formulario denominado "Anexo N°1 - Detalle de entrega 1 recepción materiales de juego", confeccionados entre los días 3 de enero y el 25 de enero de 2019, se verificó que en el formulario de jornada de 10 de enero de 2019, la fecha de entrega está registrada como "10-01-1900" y la fecha de devolución señala "11-01-1900"; el formulario de jornada 14 de enero de 2019, posee correcciones y enmendaduras; y, en los registros de bóveda se mantenían dos formularios para la jornada de casino del 22 de enero de 2019 con distintas firmas y distintas cantidades, se informó *"que efectivamente dichos formularios manifestaban los mencionados errores y enmendaduras, razón por la cual se han reforzado las instrucciones al personal respecto del correcto y estricto manejo de estos documentos"*.
- h. Respecto de la observación contenida en el punto 2.1.9 referida a la revisión del formulario denominado "Anexo N°1 - Detalle de entrega 1 recepción materiales de juego", confeccionados entre los días 3 de enero y el 25 de enero de 2019, se verificó que en el formulario de jornada de 21 de enero de 2019, se indica que se hizo devolución para destrucción y cambio, 9 deck de filigrana azul, en condiciones que, revisado en CCTV, fueron 8 deck de filigrana azul, se informó que *"revisadas las imágenes de CCTV, no es efectivo que hayan sido 8 deck de filigrana azul sino que fueron efectivamente 9 deck de filigrana azul, tal como se indica en el formulario de detalle de entrega y recepción de material"*.
- i. Respecto de la observación contenida en el punto 2.2.1 consistente en que mediante la revisión de imágenes del Sistema de CCTV, se constató que en los días martes 15 de enero y miércoles 16 de enero de 2019, en las mesas de juegos Texas Hold' em Póker Plus N°2 y Draw Póker N°4, al momento de efectuar un cambio de baraja, el Jefe de Mesas y el Croupier no validaron que los naipes estuvieran completos tanto en su numeración como en sus figuras, se informó que *"efectivamente en ese proceso, tuvo lugar un error humano que constituye un grave incumplimiento de las obligaciones que debe cumplir el personal de juego, lo que además generó un daño a la excelente reputación que siempre ha tenido esta Sociedad Operadora, lo cual no puede ni debe ocurrir nunca más"*.
- j. Respecto de la observación contenida en el punto 2.2.2 referida a la revisión de las grabaciones del Sistema de CCTV, se constató que en algunos cierres de mesas y posterior recopilación del material de juego para su revisión y envío a bóveda, los Jefes de Mesas, en determinados casos procedían al intercambio de naipes entre distintas barajas, quedando una baraja en operación, mientras que la otra baraja se destinaba a cambio y/o destrucción, se informó que *"en primer término que esta Sociedad Operadora jamás ha instruido este proceder ni lo contempla en ninguno de sus procedimientos, sino que esta situación se generó desde la voluntad propia de algunos funcionarios que se dan incluso la molestia de hacer este trabajo adicional, usando un criterio propio, de querer mantener en operación un material con muy poco uso en que en una baraja, sólo una de sus cartas está deteriorada, encontrándose las restantes en excelente estado"*.
- k. Respecto de la observación contenida en el punto 2.2.3 consistente en que durante la revisión en CCTV, de la jornada de casino del 23 de enero de 2019, la sociedad operadora al realizar el cierre de las mesas, resguarda el material de juego de las tres mesas de midi punto y banca en tres acrílicos y al realizar la revisión de los acrílicos y compararlos con lo informado en SI OC y en el formulario "Anexo N°21 - Detalle de entrega recepción materiales de juego", se detectaron, se informó que *"que se ha modificado el formulario de entrega y recepción de material, incorporado al procedimiento, el que actualmente contempla correctamente el nombre de las mesas según código de la Sociedad Operadora"*.
- l. Respecto de las observaciones contenidas en el punto 2.3.1 y 2.3.2 consistentes en que de la revisión del registro de Sugerencias y

felicitaciones correspondiente al año 2018, tramitadas de acuerdo al "Procedimiento de Gestión de Sugerencias y/ o Felicitaciones" vigente desde enero de 2018, se detectó que 30 solicitudes de un total de 358, esto es, un 8%, correspondía que fueran sometidas al procedimiento en la Circular N° 13/2010, modificada por la Circular N° 51/2014, según detalle que indica su Oficio de la referencia; y, se revisaron 16 expedientes de un total de 108 reclamos de primera instancia respondidos durante el año 2018 (15%), observándose que 6 de ellos correspondían a sugerencias y/o felicitaciones, se informó que *"desde la fiscalización realizada por profesional fiscalizador de esa SCJ, Sra. Ana Karina Reyes con fecha 08/10/2014, la Gerencia General de esta Sociedad Operadora determinó tramitar todo reclamo recepcionado a través de todas nuestras vías disponibles, de acuerdo a la Circular W51 de esa SCJ, a fin de evitar malos entendidos y/o diferente interpretación por parte de otro profesional fiscalizador, y siempre otorgar una clara, detallada y precisa respuesta a cada inquietud que presente nuestros clientes.*

Posterior a ello, esta materia ha sido fiscalizada en varias oportunidades por diferentes profesionales de esa SCJ, por lo cual debo hacer presente que, hasta la fiscalización realizada con fecha 22/01/2019, nunca existió reparo alguno por el tratamiento aplicado a todos los reclamos recepcionados a la fecha, sino más bien felicitaciones por la prolijidad del trabajo realizado y por la plataforma utilizada por esta Sociedad Operadora".

- m. Respecto de la observación contenida en el punto 2.4 consistente en que se verificó que, en 3 carpetas del personal de juegos, no se encontraban algunas amonestaciones, informó que *"subsano la observación planteada, incorporando las amonestaciones a las carpetas del respectivo personal"*.

2. Análisis de los hechos.

De los hechos descritos y antecedentes consignados, se evidencia que la sociedad operadora **Marina del Sol S.A.** habría infringido gravemente las normas de juego contenidos en el catálogo de juegos en relación con:

- a) Texas Holdem Poker Plus, mesa N° 2, durante la jornada del 15 de enero de 2019, la sociedad operadora utilizó un mazo que poseía una carta "Q" reina de pica, inserta en las figuras de Trébol, mientras que dicha carta también se encontraba dispuesta dentro de las figuras de Trébol, por lo cual dicho mazo contaba con 2 cartas "Q" reina, faltando en consecuencia, la carta "Q" de pica.
- b) Draw Poker, mesa N° 4, durante la jornada del 16 de enero de 2019, la sociedad operadora utilizó un mazo que poseía cartas duplicadas, consistentes en 2 cartas "Q" de diamantes y 2 cartas "K" de diamantes. A su vez, en dicho mazo, faltaban las cartas "Q" de corazón y "K" de corazón. Estas inconsistencias en el mazo de cartas de recambio no fueron detectadas tanto por el jefe de Mesa y el Croupier correspondientes.

3. Formulación de cargos.

En consecuencia y conforme a los hechos expuestos y, sin perjuicio del análisis que efectuará esta Superintendencia una vez que esa sociedad operadora presente formalmente sus descargos, existen antecedentes que permitirían sostener que, la sociedad operadora **Marina del Sol S.A.** habría infringido gravemente las normas sobre juegos contenidas en la ley N° 19.995 y sus reglamentos; según lo dispuesto en el literal b) del artículo 31 de la ley N° 19.995, que establece que *"el permiso de operación podrá ser revocado por cualquiera de las siguientes causales, sin perjuicio de las multas que sean procedentes: (...) b) Infringir gravemente las normas sobre juegos contenidas en esta ley y sus reglamentos"*.

En este sentido, de acuerdo el artículo 4 de la ley N° 19995 establece que los casinos de juego solo podrán desarrollar los juegos de azar incorporados oficialmente en el catálogo de juegos aprobado por esta Superintendencia.

Por su parte, el literal e) del artículo 10 del referido Decreto Supremo N° 547, prescribe que el catálogo de juegos establece las reglas aplicables a la práctica de los juegos de azar.

Por otro lado, el artículo 15 del referido Decreto Supremo N° 547 establece que el desarrollo y funcionamiento de los juegos en cada casino se sujetarán, en especial, a las normas contenidas en el Catálogo de Juegos.

En consecuencia, queda en evidencia que las sociedades operadoras deben sujetarse estrictamente a las reglas que se establecen en el referido catálogo.

Entre las cuestiones generales aplicables a todos los juegos del catálogo, este último instrumento establece que todos los juegos que se regulan en este instrumento deben jugarse con una baraja que contenga 52 unidades.

A su vez, en cuanto a los juegos de azar Texas Hold'em Póker Plus (3.5.7.2. del catálogo de juegos) y Draw Poker (numeral 3.5.2 del catálogo de juegos), el catálogo de juegos establece que el croupier debe verificar que la baraja esté completa y en el caso de encontrarse alguna falla en las cartas, o en caso que no exista el número completo de cartas, se procede a cambiarlas.

En este orden de ideas, cabe señalar que de acuerdo al artículo 16 del referido Decreto Supremo N° 547, la responsabilidad de la normal apertura de las diferentes categorías de juego, desarrollo y práctica de cada juego en el respectivo establecimiento, corresponderá al Personal de Juego a cargo de los mismos, en lo que corresponda a sus diversas áreas y competencia.

Por su parte, en conformidad al artículo 14 del referido Decreto Supremo N° 287, la responsabilidad superior de la dirección de los juegos del casino y el control de su desarrollo corresponderá al Director General del Juegos. Asimismo, el artículo 15 del referido Decreto Supremo N° 287, establece que el Director General y los demás directores, en lo que les corresponda, son responsables de la custodia del material de juego, del dinero y los valores provenientes de la operación de los juegos, así como de la documentación y registros de las transacciones o movimientos y de aquella en que conste la contabilidad de los mismos.

Los hechos se habrían producido por la errónea aplicación de procedimientos de control establecidos en el catálogo de juegos y por la realización de tareas, por parte del personal de juego, que no se encuentran debidamente reguladas en los procedimientos de la sociedad operadora.

Los hechos revisten suma gravedad por cuanto ponen en tela de juicio la confianza del público en el desarrollo de los juegos de azar que se explotan en los casinos de juego, lo cual se desprende de las múltiples publicaciones de los medios de comunicación que dan cuenta de lo ocurrido en el Texas Hold'em Póker durante la jornada del 15 de enero de 2019, las cuales son de público conocimiento.

En particular se habrían infringido las siguientes disposiciones:

a) Ley N° 19995, que establece las bases generales para la autorización, funcionamiento y fiscalización de casinos de juego.

✓ *Artículo 3°.- Para los efectos de esta ley, se entenderá por:*

...b) Catálogo de Juegos: el registro formal de los juegos de suerte o azar que podrán desarrollarse en los casinos de juego, dentro de las categorías de ruleta, cartas, dados, bingo y máquinas de azar, u otras categorías que el reglamento establezca. El referido registro será confeccionado y administrado por la Superintendencia.

✓ *Artículo 4°.- Sólo se podrán desarrollar los juegos incorporados oficialmente en el catálogo de juegos y siempre que se sometan a las disposiciones que esta ley y los reglamentos determinen.*

El catálogo de juegos, así como sus modificaciones, se aprobarán mediante resolución fundada de la autoridad fiscalizadora y será confeccionado con arreglo a los siguientes criterios:

- a) La salvaguardia del orden público y la prevención de perjuicios a terceros.
- b) La transparencia en el desarrollo de los juegos y el establecimiento de los mecanismos que permitan prevenir la ocurrencia de fraudes.
- c) La factibilidad de llevar y controlar la contabilidad de todas las operaciones realizadas.

En el referido catálogo, y para cada juego de las diversas categorías, se especificará además lo siguiente:

1. Las distintas denominaciones con que sea conocido el respectivo juego y las modalidades aceptadas.
 2. Los elementos necesarios para su desarrollo.
 3. Las reglas aplicables.
 4. Las condiciones y prohibiciones que se considere necesario imponer a su práctica.
- d) La incorporación del desarrollo tecnológico en la operación, funcionamiento y fiscalización de los juegos.

✓ Artículo 8°.- El reglamento respectivo regulará el funcionamiento de las salas de juego y las funciones y responsabilidades del personal a cargo tanto de la dirección de las salas como del desarrollo de los juegos...

✓ Artículo 31.- El permiso de operación podrá ser revocado por cualquiera de las siguientes causales, sin perjuicio de las multas que sean procedentes:

(...) b) Infringir gravemente las normas sobre juegos contenidas en esta ley y sus reglamentos;

b) Decreto Supremo N°287, de 2005, modificado por el Decreto Supremo N°1253, de 2016, referido al reglamento de funcionamiento y fiscalización de casinos de juegos, que establece:

✓ Artículo 12.- Se considera personal de juego a todas aquellas personas que se desempeñen en la operación y desarrollo de los juegos, como también quienes cumplan funciones en la tesorería destinada a la operación de los juegos y asimismo todo aquel que ejerza labores de dirección, supervisión y jefatura de las áreas señaladas.

✓ Artículo 13.- Dentro del personal de juego y bajo un Director General de Juegos existirán, a lo menos, las siguientes áreas y funciones:

Área de Mesas de Juegos

- Director de Mesas de Juegos
- Jefe de Sección
- Jefe de Mesas
- Croupier...

✓ Artículo 14.- La responsabilidad superior de la dirección de los juegos del casino y el control de su desarrollo corresponderá al Director General de Juegos. Al efecto, el Director General será asistido por los Directores de las áreas señaladas en el artículo anterior.

✓ Artículo 15.- El Director General deberá permanecer en el establecimiento durante las horas de funcionamiento de las salas de juego, Si hubiere ausentarse dentro de dicho período deberá ser reemplazado de inmediato por el suplente que el operador haya dispuesto o en su defecto por alguno de los Directores, según orden de prelación establecido por el operador. Con todo, el Director General de Juegos no podrá ser reemplazado, cualquiera sea el

intervalo de tiempo en que se ausente de sus funciones, por personal dependiente del Área de Tesorería Operativa del casino de juego.

El Director General y los demás Directores, en lo que les corresponda, son responsables de la custodia del material de juego, del dinero y los valores provenientes de la operación de los juegos, así como de la documentación y registros de las transacciones o movimientos y de aquélla en que conste la contabilidad de los mismos. Todo el material y la documentación señalados deberán estar permanentemente a disposición del personal fiscalizador de la Superintendencia.”.

c) Decreto Supremo N°547, de 2005, modificado por el Decreto Supremo N°1255, de 2016, referido al reglamento de juegos de azar en casinos de juego y sistema de homologación, que establece:

✓ *Artículo 10.- En el catálogo se establecerán los distintos juegos que comprenderá cada una de las categorías consagrada en el artículo 5° del presente reglamento, especificándose además respecto de cada juego lo siguiente:*

- a) *La denominación o denominaciones con que sea conocido en respectivo juego.*
- b) *Las diversas modalidades y variantes, entendida esta últimas como las variedades o diferencias del juego, sin desvirtuarlo en su esencia, aceptadas para la práctica del juego.*
- c) *La reseña general del propósito del juego.*
- d) *Los elementos, tanto humanos como materiales, necesarios para el adecuado desarrollo del juego.*
- e) *Las reglas aplicables a su práctica o reglas del juego.*
- f) *Las condiciones y prohibiciones que se considere*

✓ *Artículo 15.- El desarrollo y funcionamiento de los juegos en cada casino se sujetarán a las disposiciones generales de los artículos siguientes, y en especial las normas contenidas en el Catálogo de Juegos de conformidad a lo prescrito en el artículo 10 del presente reglamento.*

✓ *Artículo 16.- La responsabilidad por la normal apertura de las diferentes categorías de juego, desarrollo y práctica de cada juego en el respectivo establecimiento, corresponderá al Personal de Juego a cargo de los mismos, en lo que corresponda a sus diversas áreas y competencias, según se establece para dicho personal en el Reglamento de Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego.”.*

d) Catálogo de juegos que podrán desarrollarse en los casinos de juego, en su versión de junio de 2013, que establece lo siguiente:

“I. Cuestiones generales aplicables a todos los juegos del catálogo

Los aspectos tratados en este primer acápite son aplicables en general a todos los juegos que se regulan en este catálogo, sin perjuicio de las normas especiales que para cada juego o modalidad de mismo se especifiquen en cada uno de ellos.

1. Glosario de términos

Los términos que a continuación se definen tiene aplicación general a una o más de las categorías de juegos contempladas en este catálogo, sin perjuicio de las definiciones propias que para cada juego específico se den en el mismo.

- *Apuesta: valor determinado de fichas jugadas. Véase también la expresión Postura.*
- *Baraja: conjunto de cartas comprendido por 52 unidades.*
- *Barajar: mezclar aleatoriamente las cartas para el juego.*
- *Carta o Naipe: cada una de las cartulinas rectangulares que forman la baraja.*
- *Croupier: personal de juego de un casino encargado de dirigir el juego, repartir las cartas, controlar las apuestas, etc.*

- *Mano: jugada individual de un jugador.*
- *Mazo: cantidad preestablecida de cartas para el juego.*
- *Pase o Jugada: Proceso de juego que se inicia con la realización de la apuesta y finaliza con el resultado del juego.*
- *Postura: cantidad de fichas apostadas por el jugador. Véase también el término Apuesta.*

(...) 3. Elementos necesarios para el juego.

3.2 Elementos humanos

- *Croupier: Le corresponde, en general, la atención de la mesa de juego en lo relativo a las apuestas, el dinero y el juego. Debiendo realizar las siguientes actividades:*
 - o *Ser responsable de las apuestas de la mesa; de la recolección de las apuestas perdedoras y el correcto pago de las apuestas ganadoras. Si el jugador se lo solicita puede colocar algunas de sus apuestas sobre la mesa.*
 - o *Cambiar el dinero por fichas de dinero si el jugador lo solicita.*
 - o *Recoger las propinas e introducirlas en la ranura destinada al efecto.*
 - o *Velar porque los jugadores de la mesa que está administrando realicen sus apuestas en forma correcta.*
 - o *Anunciar el comienzo de cada jugada, el término de las apuestas y el número o jugada ganadora, así como informar a los jugadores sobre las reglas a seguir en cada caso.*
 - o *Las demás actividades que en cada juego se le asignen.*
- *Jefe de Mesa: Le corresponde la dirección del juego en todas sus fases, sin perjuicio de las funciones que para cada juego del catálogo se le asignen.*
- *Jefe de Sección.*
- *Jugadores: La cantidad mínima o máxima que en cada juego del catálogo se determine.*

(...) III. Categorías de juegos de cartas

'3. Póker

'3.2 Reseña general del propósito del juego

Corresponde a un juego compuesto por una mano de una determinada cantidad de cartas dependiendo de la modalidad de juego de que se trate, repartidas individualmente y/o en forma común, de modo tal que gana quien obtiene una combinación de mayor valor con su mano de cartas, según el valor de las combinaciones entendidas en las reglas de cada modalidad de este juego.

'3.3 Modalidades del póker

'3.3.2. Draw Póker o Póker a cinco cartas con descarte

Corresponde a un juego de contrapartida, compuesto por una mano de 5 cartas cubiertas, repartidas por el croupier individualmente a cada jugador y a su propia mano. En este juego, se puede optar por el cambio de, a lo más, dos cartas. Cada jugador apuesta individualmente contra la banca (croupier), resultando ganador aquél o aquellos jugadores que, con su mano de cartas, obtengan una combinación de mayor valor que la del croupier, según el valor de las combinaciones aceptadas para esta modalidad.

Esta modalidad presenta dos variantes: Draw Póker y Draw Póker Progresivo, cuya diferencia principal es que en la segunda variante el jugador apuesta a ganarse todo parte de un pozo progresivo o acumulado, según el resultado de su juego, independientemente de la mano del croupier. Las reglas específicas de la variante Progresivo se establecen en el numeral 6 "Pozos progresivos en juegos de cartas", del Capítulo III de este Catálogo de Juegos.

'3.3.7. Texas Hold'em Póker

Corresponde a un juego de círculo y contrapartida, según la variante, que consiste en alcanzar la mejor combinación de 5 cartas, de un total de 7 cartas posibles.

...En las variantes de Texas Hold'em Póker Plus, Texas Hold'em Póker Plus Progresivo y Texas Hold'em Póker Bonus, que corresponden a un juego de contrapartida, se entregan 2 cartas cubiertas a cada jugador en forma individual, 2 cartas cubiertas para el croupier y 5 cartas comunitarias. Cada jugador apuesta individualmente contra la banca (croupier), resultando ganador aquel o aquellos jugadores que, con su mano de cartas, obtenida con las cinco mejores cartas posibles de entre las siete que forman sus dos cartas y las cinco cartas comunitarias, obtengan una combinación de mayor valor que la del croupier, según el valor de las combinaciones aceptadas para estas variantes.

En esta modalidad, la diferencia principal entre las variantes de Texas Hold'em Póker Plus y Texas Hold'em Póker Bonus, es que en la primera variante existen dos posibles apuestas (ANTE y BET) y en la segunda variante cuatro posibles apuestas (ANTE, Flop, Turn, River) más una apuesta adicional denominada apuesta Bonus.

Por otro lado, la diferencia principal entre las variantes de Texas Hold'em Póker Plus y Texas Hold'em Póker Plus Progresivo, es que en la segunda variante el jugador apuesta a ganarse todo o parte de un pozo progresivo o acumulado, según el resultado de su juego, independientemente de la mano del croupier. Las reglas específicas de la variante Progresivo se establecen en el numeral 6 "Pozos progresivos en juegos de cartas", del Capítulo III de este Catálogo de Juegos.

3.5 Reglas del juego.

3.5.2. Modalidad Draw Póker

- Inicio del Juego

- o Requisitos

Para dar inicio al juego se requiere la participación de un jugador como máximo.

- o Barajado inicial

Cuando se inicia un juego con cartas nuevas, se debe verificar que la baraja esté completa, con sus cartas sin marcas, manchas u otras imperfecciones en ambos lados. El croupier debe presentar a los jugadores las cartas de la baraja que se utilizará durante el juego, mostrándolas cara arriba y ordenadas por número y/o figura y por pintas sobre la mesa.

Las cartas se dejan sobre el paño de la mesa para que el jefe de mesa y/o jefe de sección, y los jugadores que lo deseen puedan inspeccionarlas.

Posteriormente, se debe barajar de tal forma que no queden cartas secuenciadas. El casino debe utilizar un barajado que asegure que las cartas estén dispuestas de manera aleatoria. El barajado debe considerar al menos un barajado tipo Chemin (con las palmas de las manos), y luego un barajado normal doble o triple.

Para el caso en que se utiliza una máquina barajadora con dos barajas de cartas, ambas barajas deben ser ordenadas, inspeccionadas y barajadas por separado de forma de cumplir con lo expuesto en los párrafos anteriores, antes de ser cargadas en la máquina barajadora. Esta máquina debe ubicarse a un costado de la mesa de juego a la vista de los jugadores.

Este procedimiento se repite cada vez que haya un cambio de cartas en el desarrollo del juego. De encontrarse alguna falla en las cartas, o en caso que no exista el número completo de cartas, se procede a cambiarlas, realizando el mismo procedimiento anterior.

3.5.7. Modalidad Texas Hold'em Póker

3.5.7.2 Modalidad Texas Hold'em Póker Plus

o *Requisitos*

Para dar inicio al juego se requiere la participación de un jugador como máximo.

o *Barajado inicial*

Cuando se inicia un juego con cartas nuevas, se debe verificar que la baraja esté completa, con sus cartas sin marcas, manchas u otras imperfecciones en ambos lados. El croupier debe presentar a los jugadores las cartas ordenadas de la baraja que se utilizará durante el juego, mostrándolas cara arriba y ordenadas por número y/o figura y por pintas sobre la mesa.

Las cartas se dejan sobre el paño de la mesa para que el jefe de mesa y/o jefe de sección, y los jugadores que lo deseen puedan inspeccionarlas.

Posteriormente, se debe barajar de tal forma que no queden cartas secuenciadas. El casino debe utilizar un barajado que asegure que las cartas estén dispuestas de manera aleatoria. El barajado debe considerar al menos un barajado tipo Chemin (con las palmas de las manos), y luego un barajado normal doble o triple.

Para el caso en que se utiliza una máquina barajadora con dos barajas de cartas, ambas barajas deben ser ordenadas, inspeccionadas y barajadas por separado de forma de cumplir con lo expuesto en los párrafos anteriores, antes de ser cargadas en la maquina barajadora. Esta máquina debe ubicarse a un costado de la mesa de juego a la vista de los jugadores.

Este procedimiento se repite cada vez que haya un cambio de cartas en el desarrollo del juego. De encontrarse alguna falla en las cartas, o en caso que no exista el número completo de cartas, se procede a cambiarlas, realizando el mismo procedimiento anterior.”.

4. Disposición que establece la infracción y la sanción asignada.

El artículo 50 de la Ley N° 19.995 prescribe que *“Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 31, será sancionada con multa de ciento cincuenta a dos mil unidades tributarias mensuales la sociedad operadora que incurra en alguna de las conductas descritas en dicho artículo y que no tenga señalada una sanción diversa en el presente Título. Con todo, lo anterior no será aplicable tratándose de la causal contemplada en el literal a) del referido artículo”.*

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 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.

Téngase presente que los plazos de días previstos en la Ley N° 19.995, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días 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 por carta certificada.

MZC/rsn

Distribución:

- Gerente General Casino de Juegos Temuco S.A.
- Divisiones SCJ
- Oficina de Partes/Archivo



VIVIEN VILLAGRÁN ACUÑA
SUPERINTENDENTA DE CASINOS DE JUEGO