

E12037/2016

ORD.: N° 1359 /

ANT.: 1) Fiscalización en terreno efectuada entre el 5 y 8 de septiembre de 2016.

2) Oficio Ordinario N° 1068 de fecha 22 de septiembre de 2016, de esta Superintendencia.

4) Presentación de la sociedad operadora Casino de Juegos Punta Arenas S.A. PAR/101/2016, de fecha 13 de octubre de 2016.

5) Memorandum N°45 de la División de Fiscalización, de fecha 3 de noviembre de 2016.

MAT: Formula cargos a la sociedad operadora Casino de Juegos Punta Arenas S.A. por incumplimiento de las instrucciones impartidas en la Circular N°44 de fecha 31 de diciembre de 2016

SANTIAGO, 14 DIC 2016

DE : SUPERINTENDENTE DE CASINOS DE JUEGO (T y P)
SR. DANIEL GARCIA FERNANDEZ

A : SR. GERENTE GENERAL CASINO DE JUEGOS PUNTA ARENAS S.A.

En virtud de la información contenida en los documentos identificados en el antecedente de este oficio y según consta a esta Superintendencia, se han verificado los hechos que a continuación se exponen, los que 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 Casino de Juegos Punta Arenas S.A.

Al efecto, cabe tener presente que, 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.

- a) Mediante fiscalización citada en el antecedente 1) se revisaron las Actividades de Juego Responsable en la sociedad operadora Casino de Juegos Punta Arenas S.A, correspondientes al año 2016. En efecto, se verificaron una serie de antecedentes que dan cuenta que el casino de juego no estaría dando cumplimiento a las instrucciones contenidas en el Circular N°44 de 2013 referida al procedimiento de autoexclusión, dejando constancia de ello en Acta de Cierre de Fiscalización en Terreno de fecha 8 de septiembre de 2016.
- b) En respuesta a lo anterior, esta Superintendencia, mediante Oficio Ord. N°1068 de fecha 22 de septiembre de 2016, en su punto 2, letras a) y b), se representaron a Casino de Juegos Punta Arenas S.A., los siguientes hallazgos:

"2. Como resultado de la citada fiscalización, esta Superintendencia efectúa las siguientes observaciones:

a) *Respecto de los clientes identificados en los formularios de autoexclusión con los folios N°20, N°21 y N°25, de fechas 06/01/2016, 23/03/2016 y 01/09/2016, respectivamente, se verificó que en la sala denominada "Cuarto Azul" la sociedad operadora mantenía dos ejemplares en originales de la documentación del procedimiento de autoexclusión. Asimismo, se constató que en archivador en custodia en la Gerencia General, se mantenía un tercer ejemplar en original de los antecedentes suscritos para cursar la autoexclusión de tales clientes.*

Por su parte, en el caso de los clientes que suscribieron su autoexclusión mediante los formularios consignados en los folios N°22 y N°23, de fecha 11/07/2016 y 04/07/2016, respectivamente, se observó que la sociedad operadora mantiene en su poder dos ejemplares originales, uno de ellos en la sala denominada "Cuarto Azul" y el otro, en archivador en Gerencia General.

b) *Con respecto al bloqueo de los clientes y de sus tarjetas de socios y/o de juegos, se verificaron las siguientes situaciones:*

Datos Autoexclusión		
Folio	Fecha	Observaciones
N°17	18/06/2016	<i>Cliente bloqueado, sin embargo el bloqueo no se ajustó al nuevo procedimiento vigente desde el 23-05-2016. Cliente con tarjeta no bloqueada, vigente desde el 18/06/2016 hasta el 17/06/2017.</i>
N°20	06/01/2016	<i>Cliente bloqueado, sin embargo figura mensaje con la siguiente leyenda: "Prohibido por el casino del 06-01-2016 al 31-12-2020".</i>
N°21	23/03/2016	<i>Cliente bloqueado, sin embargo figura mensaje con la siguiente leyenda: "Prohibido por el casino del 23-03-2016 al 31-12-2016". Cliente con tres tarjetas no bloqueadas, sin embargo dichas figuran caducadas en el año 2011.</i>
N°22	11/06/2016	<i>Cliente bloqueado, sin embargo figura mensaje con la siguiente leyenda: "Prohibido por el casino del 11-06-2016 al 31-12-2020". Cliente con tarjeta no bloqueada, vigente desde el 17/04/2016 hasta el 16/04/2017.</i>

Nº23	04/07/2016	<p>Ciente bloqueado, sin embargo el bloqueo no se ajustó al nuevo procedimiento vigente desde el 23-05-2016.</p> <p>Ciente con tarjeta no bloqueada, sin embargo dicha tarjeta figura caducada con fecha 04/05/2016.</p> <p>Ciente con tarjeta no bloqueada, vigente desde el 02/08/2016 hasta el 02/08/2017.</p>
Nº25	01/09/2016	<p>Ciente bloqueado, sin embargo el bloqueo no se ajustó al nuevo procedimiento vigente desde el 23-05-2016.</p> <p>Ciente con tarjeta no bloqueada, vigente desde el 21/07/2016 hasta el 20/07/2017.</p>

- c) *Por su parte, Casino de Juegos Punta Arenas S.A., mediante carta PAR/101/2016 de fecha 13 de octubre de 2016 dio respuesta a las observaciones formuladas en el Oficio Ord. N°1068 de fecha 22 de septiembre de 2016, manifestando lo siguiente:*

Instrucción letra a):

“En relación a los referidos folios de los formularios de autoexclusión, señalamos a vuestra Superintendencia que se habrían traspapelados dichos documentos, lo que está en proceso de solución, a través de la regularización correspondiente según el procedimiento interno. Una vez concluido lo anterior se informará a vuestra Superintendencia. Esos ejemplares están en nuestro poder y se adjunta a la presente.

Por tanto, en adelante esta sociedad operadora introducirá revisiones cruzadas y controles específicos a través de seguimiento de los folios y procesos de entrega de algunos formularios de autoexclusión para verificar el cumplimiento total del ciclo del procedimiento.”

Instrucción letra b):

- *Bloqueo de clientes.*

“I. Nuestro sistema “Galaxis” tiene el campo correspondiente para generar una fecha específica de término de la autoexclusión, no admitiendo la opción de caracteres de “Indefinida”. De este modo los clientes antes expuestos se les asignó una fecha aún posterior a la inicialmente configurada, correspondiendo al año 2024, año final de la vigencia del permiso de operación.

II. En este contexto, en conjunto con el área de Sistemas, nuestro proveedor y el Área de Atención al Cliente se pudo asignar una fecha límite para todos los clientes nombrados anteriormente al año 2030 (año posterior al citado 2024) en los registros de clientes de nuestra sociedad operadora. Pudiéndose además, en algunos casos, establecerse una leyenda en el campo comentarios, como se expone a continuación en las siguientes imágenes: ...

Como medida complementaria, está evaluando la factibilidad técnica de vincular campos de información de autoexclusión como el N° de folio.”

- *Bloqueo de tarjetas.*

“I. Respecto a las tarjetas que en ese momento se mostraban “activas” por sistema, es importante señalar a usted que, si bien se encontraba la información para realizar estos bloqueos, en ese año se introdujo el uso de tarjetas plásticas como instrumento de pago en apuestas en máquinas de azar (módulo CAWA del Sistema Galaxis homologado), y por tanto por inexperiencia dentro de esa nueva aplicación informática, esta función accesoria no completó el ciclo de bloqueo de las tarjetas correspondientes de los autoexcluidos.

Esta situación permitió generar un situación dual identificada en la fiscalización, donde aun estando estos clientes bloqueados, sus tarjetas estaban activas.

II. La corrección se realizó bloqueando todas las tarjetas “activas” para estos clientes, lo cual al momento de concluir este proceso, e ingresar a la cuenta o generar una nueva tarjeta dentro de nuestro sistema, aparecerá el siguiente mensaje preliminar: “Cliente prohibido”.

De forma análoga al bloqueo de clientes, se está evaluando el texto final de este mensaje preliminar.”

2. Análisis de los hechos.

2.1. Respecto los formularios de autoexclusión

La Circular N°44 de fecha 31 de diciembre de 2013 de la Superintendencia de Casinos de Juegos, en su punto 2.1 “Requisitos para la suscripción del formulario de autoexclusión voluntaria”, señala: “Letra d) El formulario debe suscribirse ante Notario Público, en tres ejemplares, uno de los cuales será entregado en el respectivo casino de juego, quedando las restantes copias en poder del solicitante y de su apoderado, en los términos establecidos en el procedimiento al que se refiere el numeral 2.6 de estas instrucciones. En todos los ejemplares el casino de juego deberá dejar constancia de su recepción y de la fecha de la misma” (el subrayado es nuestro).

Por lo anteriormente expuesto, como resultado de la fiscalización se constató que la sociedad operadora contaba con 3 o 2 ejemplares en original de los formularios para cursar la autoexclusión de los clientes identificados mediante los folios N°20, N°21 y N°25, de fechas 06/01/2016, 23/03/2016 y 01/09/2016, respectivamente; y folios N°22 y N°23, de fecha 11/07/2016 y 04/07/2016. Hechos que infringirían lo dispuesto en el punto 2.1 de la Circular ya citada, toda vez que se habría omitido la entrega de los ejemplares correspondientes al cliente y/o al apoderado.

2.2. Respecto el bloqueo de clientes autoexcluidos y sus tarjetas

Por otro lado, la Circular N°44 antes citada, en su punto 2.3 “Período de duración de la autoexclusión voluntaria”, dispone: “Letra a) Los jugadores que decidan voluntariamente autoexcluirse, lo harán indefinidamente. Lo anterior, sin perjuicio de la facultad de revocar la referida autoexclusión” (el subrayado es nuestro).

Ahora bien, en el punto 2.2. de la referida Circular, dispone: “Letra a) El formulario de autoexclusión debe considerar, a lo menos, la siguiente información: (...) Medidas que las sociedades operadoras podrán adoptar en caso que el autoexcluido ingrese o intente ingresar en las salas de juego de su casino de juegos autorizado en conformidad a lo establecido en la Ley N°19.995, las que deberán ser aceptadas por aquél, debiendo el formulario de autoexclusión establecer, a lo menos: (...) La obligación del casino de juego para proceder al bloqueo de tarjetas de juego y/o fidelización del autoexcluido al momento de la recepción del formulario de autoexclusión” (el subrayado es nuestro).

De acuerdo a los hechos constatados mediante la fiscalización citada en el antecedente 1) de este oficio, la sociedad operadora habría incumplido las instrucciones citadas en 6 casos, donde a los clientes identificados mediante los folios N°17, N°21, N°22, N°23, N°25, si bien se les habría bloqueado en sistema su categoría de cliente, no se les habría bloqueado por tiempo indefinido, así como tampoco sus tarjetas de socios y/o de juegos que contaban con diferentes periodos de vigencia, según se señala; y por otra parte, el cliente identificado mediante el folio N° 20, si bien se le habría bloqueado en sistema su categoría de

cliente, no se habría prohibido el ingreso de forma indefinida, como indica la Circular.

3. Formulación de cargos.

3.1. Conforme el análisis de los hechos expuestos en el numeral 2 antecedente, se formulan a la sociedad operadora cargos por infringir las normas que a continuación se indican:

- a) La Circular N°44 de fecha 31 de diciembre de 2013 de la Superintendencia de Casinos de Juegos, que en su punto 2.1 "Requisitos para la suscripción del formulario de autoexclusión voluntaria", señala lo siguiente:

"Letra d) El formulario debe suscribirse ante Notario Público, **en tres ejemplares, uno de los cuales será entregado en el respectivo casino de juego, quedando las restantes copias en poder del solicitante y de su apoderado**, en los términos establecidos en el procedimiento al que se refiere el numeral 2.6 de estas instrucciones. En todos los ejemplares el casino de juego deberá dejar constancia de su recepción y de la fecha de la misma".

Toda vez que se habría omitido la entrega de los formularios de autoexclusión correspondientes al cliente y/o al apoderado.

- b) La referida Circular, en su punto 2.3 "Período de duración de la autoexclusión voluntaria", que señala:

"Letra a) Los jugadores que decidan voluntariamente autoexcluirse, **lo harán indefinidamente**. Lo anterior, sin perjuicio de la facultad de revocar la referida autoexclusión".

- c) La referida Circular, en su punto 2.2 "Contenido del formulario de autoexclusión voluntaria", que señala:

"Letra a) El formulario de autoexclusión debe considerar, a lo menos, la siguiente información:

- *Medidas que las sociedades operadoras podrán adoptar en caso que el autoexcluido ingrese o intente ingresar en las salas de juego de su casino de juegos autorizado en conformidad a lo establecido en la Ley N°19.995, las que deberán ser aceptadas por aquél, debiendo el formulario de autoexclusión establecer, a lo menos:*

• **La obligación del casino de juego para proceder al bloqueo de tarjetas de juego y/o fidelización del autoexcluido al momento de la recepción del formulario de autoexclusión".**

Toda vez que se habría registrado de forma errónea el bloqueo de clientes, al no establecer que dicho bloqueo es de carácter indefinido, y omitido el bloqueo de sus tarjetas de socios y/o de juegos.

3.2. De modo que existen antecedentes que permiten sostener que Casino de Juegos Punta Arenas S.A estaría incumpliendo con el procedimiento que regula la autoexclusión voluntaria de los jugadores a las salas de juego de sus casinos de juego.

3.3. La formulación de cargos es sin perjuicio del análisis que efectuará este Organismo Fiscalizador una vez que la sociedad operadora presente formalmente sus descargos.

4. Disposición que establece la infracción y la sanción asignada

El artículo 46 de la Ley N° 19.995 dispone: "Las infracciones de esta ley, de sus reglamentos, y de las instrucciones y órdenes que imparta la Superintendencia, que no tengan señalada una sanción especial, serán sancionadas con amonestación o multa a beneficio fiscal de cinco a ciento cincuenta unidades tributarias mensuales, sin perjuicio de las sanciones establecidas en otros cuerpos legales".

Conforme a lo expuesto, los hechos señalados precedentemente podrían ser constitutivos de las conductas sancionadas en el artículo antes mencionado.

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, esa sociedad operadora dispondrá de un plazo de 10 días hábiles contado desde su notificación, para formular los descargos que estimen pertinentes, indicando en su respuesta el número y fecha del presente oficio.

Notifíquese por carta certificada.



SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO
SUPERINTENDENTE

DANIEL GARCIA FERNANDEZ
SUPERINTENDENTE DE CASINOS DE JUEGO (T y P)



Superintendencia
Jefe
Jurídico
JM/VO

Distribución:
- Destinatario
- Divisiones SCJ
- Oficina de Partes SCJ.