

- ANT.:**
- 1) Circular Nº 44, de 31 de diciembre de 2013.
 - 2) Fiscalización Planificada Nº 65 efectuada entre los días 22 a 24 de abril de 2015.
 - 3) Fiscalización Planificada Nº 13 efectuada entre los días 20 a 22 de enero de 2016.
 - 4) Acta de cierre de Fiscalización de fecha 22 de enero de 2016.
 - 5) Reporte Interno de Fiscalización, Fiscalización Planificada DFPL Nº13 – de 2016.
 - 6) Oficio Ordinario Nº 92, de esta Superintendencia, de fecha 29 de enero de 2016.
 - 7) Carta TAL/19/2016 enviada por Casino de Juego de Talca S.A., de fecha 18 de febrero de 2016.

MAT: Formula cargos a la sociedad operadora Casino de Juego de Talca S.A., por no deshabilitar a un cliente autoexcluido de la base de datos para promociones en la fecha de su autoexclusión y por bloquear la tarjeta de juego de otro cliente, con posterioridad a la fecha de su respectiva autoexclusión e incumplir las instrucciones impartidas por esta Superintendencia.

SANTIAGO, 15 JUN 2016

DE : SUPERINTENDENTE DE CASINOS DE JUEGO

**A : GERENTE GENERAL
CASINO DE JUEGO DE TALCA S.A.**

En virtud de la información contenida en los antecedentes 2) a 7) de este oficio, esta Superintendencia ha tomado conocimiento de los hechos que a continuación se exponen, los que constituirían una infracción a disposiciones de la Ley Nº 19.995, reglamentos, instrucciones generales y circulares, atendido lo cual, por este acto, se da inicio a un procedimiento sancionatorio en contra de la sociedad operadora Casino de Juego de Talca 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, cumplo con formular los siguientes cargos:

1. Los Hechos.

- 1.1 En ejercicio de sus facultades fiscalizadoras, en especial, aquellas contempladas en los artículos 14 a 36 de la ley 19.995, ya referida, y en conformidad con el Plan Operativo de Fiscalización de esta Superintendencia, entre los días 20 a 22 (ambos inclusive) de enero de 2016, el personal de la División de Fiscalización, llevó a cabo una fiscalización en las instalaciones del Casino de Juego de Talca S.A., con la finalidad de fiscalizar las materias relacionadas con "Políticas para tratamiento de juego responsable" y "Aplicación de normativa de esta Superintendencia sobre juego responsable".
- 1.2 En el acta de cierre de Fiscalización, mencionada en el antecedente 4), se dejó constancia en el numeral 1.2, referido a "La aplicación de normativa de la Superintendencia de Casinos de juego sobre juego responsable" que:

Respecto de una persona autoexcluida (RUT N° XXXX7125-4), de un total de cinco personas analizadas, el bloqueo de su tarjeta, se efectuó con posterioridad a la fecha en que se concretó su solicitud de autoexclusión.

Asimismo, en dicho numeral, se constató otro hallazgo: "*Para la misma muestra de autoexcluidos, se observa un caso (RUT N° XXXX7678-7) en que la sociedad operadora no adoptó las medidas que corresponden para deshabilitarlo de la base de datos para promociones (contact managment, envío de correos masivos), constatándose que se mantiene activo para estos efectos*".
- 1.3 Por su parte, el Reporte Interno de Fiscalización, mencionado en el antecedente 5), numeral 2.3 letra b), informó que respecto de la persona autoexcluida RUT N° XXXX7125-4, el bloqueo de su tarjeta se efectuó con posterioridad a la fecha en que concretó su solicitud de autoexclusión y que respecto de un caso (Rut N°XXXX7686-7), la sociedad operadora no adoptó las medidas que correspondían para deshabilitarlo de la base de datos para promociones (Contact Managment, envío de correos masivos), constatándose que se mantenía activo para dichos efectos.
- 1.4 También, cabe mencionar, que en la Fiscalización señalada en el antecedente 2), ya se habían constatado situaciones similares a las descritas, instruyéndose a la sociedad operadora para que éstas no se repitieran en futuras fiscalizaciones, frente a lo cual, el casino, adoptó medidas, capacitando a su personal, de manera de hacer más expedito el procedimiento, el que fue actualizado, dando origen a la nueva versión de autoexclusión voluntaria del casino de juego (versión 5 de agosto de 2015). Asimismo, en dicho cierre de fiscalización, se dejó expresamente consignado en el documento de "verifica cumplimiento N° 208, de 2015" que dicha situación: "debía servir de insumo, poniendo especial énfasis para su revisión en una futura fiscalización que se practicara sobre el tema".

- 1.5 En función de los hallazgos precedentemente mencionados, esta Superintendencia, en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, dirigió a la sociedad operadora Casino de juego de Talca S.A., el Oficio Ordinario N° 92, citado en el antecedente 6), mediante el cual, esta Superintendencia, representó a dicha sociedad los hallazgos detectados en la jornada de fiscalización, solicitándoles un informe de dichas situaciones observadas y las medidas correctivas que implementaría para subsanar las mismas y evitar que hechos de dicha naturaleza se repitieran en el plazo de 10 días hábiles desde la notificación de dicho Oficio.
- 1.5 Con fecha 18 de febrero de 2016, la sociedad Casino de Juego de Talca S.A, procedió a dar respuesta al Oficio Ordinario N° 92, mediante la presentación aludida en el antecedente 7), en el que la Sociedad informó:
- a) Respecto al literal i del mencionado Oficio, caso de la persona RUT N° XXXX7125-4, *“Efectivamente se realizó el bloqueo de su tarjeta con posterioridad a la fecha en que se suscribió su autoexclusión, esto debido a que involuntariamente se traspapelaron los documentos y en consecuencia no se pudo realizar el bloqueo en la fecha de recepción de estos. A pesar del hecho descrito precedentemente, el cliente en cuestión no registra movimientos o transacciones en su cuenta posterior a la fecha de su autoexclusión”*.
- b) *Por su parte, en lo referente al literal ii de dicho documento, caso RUT N° XXXX7678-7, “Se deshabilitó el correo electrónico del cliente de la base de datos para promociones, subsanando así lo observado durante la fiscalización”, y añade: “Este cliente no registra movimientos o transacciones en su cuenta posterior a la fecha de autoexclusión”*.

Finalmente, si bien es cierto que a la fecha del presente Oficio, la sociedad operadora, corrigió las situaciones previamente mencionadas, estas fueron realizadas de manera extemporánea, no dando cumplimiento a lo señalado en la Circular N°44, de 31 de Diciembre de 2013.

2. Análisis de los hechos.

- 2.1 De los hechos descritos y antecedentes consignados, y en conformidad a las facultades legales y reglamentarias para impartir instrucciones a las sociedades operadoras y dar órdenes para su cumplimiento, se evidencia que la sociedad operadora Casino de juego de Talca S.A. ha incurrido en incumplimientos de la normativa vigente, en la medida que no procedió a deshabilitar oportunamente a un cliente autoexcluido de la base de datos para promociones, esto es, en la fecha de su autoexclusión y por bloquear la tarjeta de juego de otro cliente, con posterioridad a la fecha de su respectiva autoexclusión, incumpliendo, de igual forma, las instrucciones dadas por el organismo fiscalizador, toda vez que en el documento de verificación de cumplimiento del proceso de fiscalización N° 65 de 2015, ya se le había instruido a la sociedad operadora, que dichas situaciones debían servir de insumo para posteriores fiscalizaciones, y en virtud que, en la fiscalización N°13 de 2016, el casino, volvió a incurrir en hechos similares a los descritos en este documento.

3. Formulación de cargos.

- 3.1 En consecuencia y conforme a los hechos expuestos y, sin perjuicio del análisis que efectuará este Organismo Fiscalizador una vez que esa sociedad operadora presente formalmente sus descargos, existen antecedentes que permitirían sostener que la sociedad operadora Casino de juego de Talca S.A. habría incumplido las instrucciones impartidas por esta Superintendencia referidas a Juego Responsable, en lo relativo al bloqueo de los clientes de la base de datos para promociones y al bloqueo oportuno de las tarjetas de juego de los mismos.

AS

3.2 Las conductas descritas anteriormente, podrían constituir infracción a lo dispuesto en:

La Circular N° 44 de 2013 de la Superintendencia de Casinos de Juegos, en lo referente a los puntos:

2.5, letra b) relativo a las bases de datos, en el cual se establece: “Los casinos de juego deberán abstenerse de enviar información de torneos de juego, eventos especiales y promociones en general, a las personas autoexcluidas, debiendo adoptar las medidas necesarias para deshabilitarlos de sus bases de datos promocionales

2.2, relativo a las medidas que las sociedades operadoras podrán adoptar en caso que el autoexcluido ingrese o intente ingresar en las salas de juego de casino autorizado: “La obligación del casino de juego para proceder al bloqueo de tarjetas de juego y/o fidelización del autoexcluido al momento del formulario de autoexclusión”.

La Ley 19.995 de 2005, que “Establece las Bases Generales para la Autorización, funcionamiento y fiscalización de los Casinos de Juego”.

En cuanto en su artículo 46 señala: “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”.

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

4.1 Respecto de los incumplimientos 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”.

4.2.- Conforme a lo expuesto, los hechos señalados 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, esa sociedad operadora dispondrá de un plazo de 10 días hábiles contados desde su notificación, para formular los descargos que estime pertinentes, indicando en su respuesta el número y fecha del presente oficio.

Notifíquese por carta certificada.



DANIEL GARCÍA FERNÁNDEZ
SUPERINTENDENTE DE CASINOS DE JUEGO (TYP)



Distribución:
Destinatario
Divisiones SCJ
- Oficina de Partes SCJ.