

E9496/2016

SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO
31 AGO 2016
TOTALMENTE TRAMITADO DOCUMENTO OFICIAL

IMPONE SANCIÓN CONTEMPLADA EN EL  
ARTÍCULO 46 DE LA LEY N° 19.995, A LA  
SOCIEDAD OPERADORA CASINO DE  
JUEGO DE TALCA S.A.

RESOLUCIÓN EXENTA N°

355

SANTIAGO, 31 AGO 2016

#### VISTOS

Lo dispuesto en la Ley N°19.995 sobre Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, en el Decreto N° 1722, de 2015, del Ministerio de Hacienda, en la Circular N° 44 de 2013 de esta Superintendencia; en el Acta de cierre de Fiscalización de 22 de enero de 2016 y en el Reporte Interno de Fiscalización N°13 de 2016, ambos de la División de Fiscalización de la Superintendencia de Casinos de Juego; en el Oficio N° 92 de 2016; la presentación de la sociedad operadora Casino de Juego de Talca S.A. de fecha 18 de febrero de 2016; el Oficio N° 0615, de 2016, de esta Superintendencia, que formula cargos en contra de la sociedad operadora Casino de Juegos de Talca S.A.; los descargos presentados por Casino de Juegos de Talca S.A., con fecha 4 de julio de 2016; en la Resolución N° 298 de 2016, de esta Superintendencia; en la presentación TAL/65/2016; en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República; el Decreto N° 142, de 2016, del Ministerio de Hacienda; y en los demás antecedentes, contenidos en el expediente administrativo del proceso sancionatorio iniciado en contra de la sociedad operadora Casino de Juegos de Talca S.A.

#### CONSIDERANDO

1.- Que, mediante Oficio N° 0615, de 2016, en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 55 de la Ley N°19.995, esta Superintendencia, inició un proceso sancionatorio en contra de la sociedad operadora Casino de Juegos de Talca S.A. por incumplir las instrucciones impartidas por esta Superintendencia referidas a Juego Responsable, en específico respecto del bloqueo tardío de a un cliente de la base de datos para promociones, y por bloquear la tarjeta de juego de otro cliente, con posterioridad a la fecha de su respectiva autoexclusión, infringiendo la normativa e instrucciones dadas por esta Superintendencia, vulnerándose la ley N°19.995, instrucciones y circulares, en particular lo dispuesto en el punto 2.5, letra b) de la Circular N° 44 de 2013, relativo a las bases de datos, que establece que " 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 y en el punto 2.2 de dicha Circular, en lo relativo a: "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" e incumplir las instrucciones impartidas por esta Superintendencia en concordancia con el artículo 46 de la Ley 19.995

de 2005, que "Establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y fiscalización de casinos de juego".

2.- Que, mediante presentación TAL/65/2016 de 4 de julio de 2016, la sociedad operadora Casino de Juegos de Talca S.A., encontrándose dentro de plazo, formuló sus descargos en el proceso sancionatorio iniciado en contra de esa sociedad operadora, señalando:

- a) *"En cuanto a la persona autoexcluida con bloqueo efectuado con posterioridad a la fecha en que se notificó su autoexclusión, tal como se informó en su oportunidad respecto de este punto, hacemos presente que fue subsanado con fecha 10 de agosto de 2015, es decir, varios meses antes de la fiscalización."*
- b) *"En cuanto al cliente autoexcluido que no fue deshabilitado de la base de datos de promociones, efectivamente se produjo un error al no ser eliminado de dicha base. Esta situación fue subsanada al momento mismo de ser detectado en la fiscalización con fecha 21 de enero de 2016"*.

*En relación a lo anterior, añade "solo toca reconocer que el personal a cargo incurrió en un error absolutamente involuntario, el que fue subsanado en tiempo y forma antes señalada, evitando cualquier tipo de perjuicio o daño, tanto a la persona del interesado como a terceros. Es menester señalar además, que no solo existe como medida de resguardo el bloqueo de tarjeta en el sistema para que el cliente autoexcluido no pueda jugar ni ingresar a la sala de juego, en efecto, se cuenta con medidas que son tan eficaces como la anterior, como lo son la identificación por parte de CCTV y guardias de seguridad, quienes son informados al momento mismo de presentarse la autoexclusión. Por otra parte en las áreas de guardarropías, cajas, club de beneficios, pit de mesas, pit de máquinas y boleterías, se encuentran fotografías y ficha de cada cliente autoexcluido"*.

*"Ratifica lo anterior el hecho de que en ambos casos el cliente en cuestión no registra movimientos o transacciones en su cuenta posterior a la fecha de su exclusión"*.

*"De lo expuesto, queda demostrado que se da cumplimiento efectivo al espíritu de la normativa de juego responsable que fomentamos como Sociedad Operadora al participar activamente de todas las actividades desarrolladas por parte de la Corporación de juego responsable, de la cual participamos mediante la Asociación Chilena de Casinos de Juego y que tiene por misión el desarrollar acciones para la mantención de buenas prácticas que fomenten el juego responsable"*.

- c) *Respecto de la instrucción practicada como consecuencia de la Fiscalización N°65 señala que: "efectivamente mi representada procedió a actualizar el procedimiento de autoexclusión, informando y capacitando a todo el personal respecto de esta materia, cumpliendo con las instrucciones impartidas por esa Superintendencia."*  
*Sin perjuicio de que mi representada dio cumplimiento a las instrucciones antes de que se enviara el Ordinario N°92, de todas formas se da inicio a un proceso sancionatorio mediante Ordinario N°615 de 15 de junio de 2016, en el cual se formulan cargos a la Sociedad Operadora Casino de Juego de Talca S.A"*.
- d) *Finalmente estiman que por lo señalado, "quedaría de manifiesto que la sociedad operadora no pretendió incumplir sus obligaciones referidas a Juego Responsable, en lo relativo al bloqueo de los clientes de las bases de promociones y el bloqueo oportuno de las tarjetas de juego de los mismos, existiendo en todo momento la intención de cumplir con las instrucciones emanadas de ese organismo fiscalizador como de la normativa vigente y reitera que lo sucedido solo obedece a un problema administrativo, que subsanaron e instruyeron para que se ejerzan controles de este tipo de situaciones, a fin de prevenir la ocurrencia de ellos, añadiendo que se encuentran en un proceso de reforzar y simplificar el procedimiento de modo de evitar entorpecimientos en el conducto regular"*.



3.- Que, mediante Resolución Exenta N° 298, de 28 de julio de 2016, esta Superintendencia, resolvió la presentación precedentemente mencionada, teniéndose por efectuados dichos descargos, abriéndose un término probatorio y fijándose como puntos de prueba los siguientes hechos:

- a) Efectividad de no haberse efectuado movimientos en la tarjeta del cliente RUT N° XXXX125-4 desde la fecha de presentación del formulario de autoexclusión efectuada con fecha 24 de julio de 2015 hasta la fecha de bloqueo de su tarjeta realizada con fecha 10 de agosto de 2015.
- b) Efectividad de no haberse mandado correos o promociones al cliente RUT N° XXXX7678-7 desde la fecha de presentación del formulario de autoexclusión realizada con fecha 23 de septiembre de 2015 hasta el 21 de enero de 2016.
- c) Efectividad de haberse adoptado las medidas necesarias para deshabilitar de sus bases promocionales al cliente RUT N° XXXX7678-7 desde la fecha de presentación del formulario de autoexclusión realizada con fecha 23 de Septiembre de 2015 al 21 de enero de 2016.
- d) Efectividad de haberse informado y capacitado al personal respecto del procedimiento de autoexclusión después de la Fiscalización planificada N° 65, efectuada entre los días 22 a 24 de abril de 2015.

6.- Que, mediante presentación TAL/80/2016 de fecha 16 de agosto de 2016, la sociedad operadora acompañó los siguientes documentos en parte de prueba:

- 1- Reporte de sesión de tarjeta entregado por sistema Galaxis: *"Ante la consulta de juego efectuada acerca del cliente XXXX125-4, entre el período del 01 de junio de 2015 al 31 de enero de 2016, se puede apreciar que el último día que esta tarjeta tuvo movimiento fue el 08 de julio de 2015 a las 22:22 hrs"*.
- 2- Copia de reporte del sistema ConstantContact y Reporte de Sesión de tarjeta entregado por sistema Galaxis: *"La deshabilitación del correo del cliente RUT N° XXXX7678-7, se realizó durante el proceso de Fiscalización, específicamente el día 21 de enero del 2016 a las 17:32, lo que se ratifica con el reporte del sistema ConstantContact adjuntado"*
- 3- Registro de capacitación efectuada al personal de juego respecto del "Procedimiento de autoexclusión voluntaria" de fecha 25 de agosto de 2016.
- 4- Copia del contenido de la capacitación sobre "Procedimiento de autoexclusión voluntaria".

7.- Que, para resolver el asunto de fondo, se debe considerar que ha quedado acreditado que la sociedad operadora no cumplió las instrucciones de esta Superintendencia referidas a Juego Responsable, en lo relativo al bloqueo de los clientes de las bases de datos promocionales, en cuanto no procedió a deshabilitar a un cliente de la base de datos promocionales y a no deshabilitar la tarjeta de juego de otro cliente en la fecha de presentación de la respectiva autoexclusión, como asimismo, no cumplió con las instrucciones dadas en la Fiscalización N° 65 de 2015. En este sentido, sólo basta señalar que la propia sociedad operadora admitió, en sus descargos lo siguiente, *"En cuanto al cliente autoexcluido que no fue deshabilitado de la base de datos de promociones, efectivamente se produjo un error al no ser eliminado de dicha base. Esta situación fue subsanada al momento mismo de ser detectado en la fiscalización con fecha 21 de enero de 2016"*. Se añade a lo último, el que mediante Resolución Exenta N° 298 de 28 de julio de 2016, esta Superintendencia, fijó dentro de sus puntos de prueba, : a) La efectividad de no haberse mandado correos o promociones al cliente RUT N° XXXX7678-7 desde la fecha de presentación del formulario de autoexclusión realizada con fecha 23 de septiembre de 2015 hasta el 21 de enero de 2016, como así también, b) La efectividad de haberse adoptado las medidas necesarias para deshabilitar de sus

bases promocionales al cliente RUT N°XXXX7678-7 desde la fecha de presentación del formulario de autoexclusión realizada con fecha 23 de septiembre de 2015 al 21 de enero de 2016, ante lo cual, mediante presentación TAL/80/2016, la sociedad no acreditó a esta Superintendencia ninguno de los hechos precedentemente mencionados, dado que, en dicha presentación, solo demostró a éste Órgano, que el cliente no registraba movimientos de juego desde el 23 de septiembre hasta el 21 de enero de 2016.

8.- Por otro lado, en cuanto al cliente XXXX125-4, la sociedad operadora también admitió en sus descargos el hecho de no haber procedido a deshabilitarlo al momento de la presentación al casino de su respectiva autoexclusión, ocurrida con fecha 24 de julio de 2015: "(...) *tal como se informó en su oportunidad respecto de este punto, hacemos presente que fue subsanado con fecha 10 de agosto de 2015, es decir, varios meses antes de la fiscalización.*", situación que da por acreditado el incumplimiento.

9.- Que se agrega a lo anterior y tal como bien se señaló en Fiscalización N° 65, las situaciones descritas "Debían Servir de insumo, poniendo especial énfasis para su revisión en una futura fiscalización que se practicara sobre el tema", lo cual, refería al hecho de no repetir dichos incumplimientos por parte de la sociedad operadora, no bastando para cumplir con dicha instrucción el haber realizado una capacitación al personal de juego respecto del procedimiento de autoexclusión voluntaria en agosto de 2015.

10.- Por último, cabe mencionar que si bien, pudiera parecer que lo descrito corresponde a un número menor de casos (2), este equivale a un porcentaje importante de un total de 5 clientes autoexcluidos, que era el número de personas que a la fecha de la Fiscalización Planificada N° 13, presentaban tal condición.

11.- Que las conductas constituyen infracción a lo dispuesto en las instrucciones impartidas a través de la Circular N° 44 relacionadas con los requerimientos mínimos que deben implementar las sociedades operadoras en relación a las políticas de juego responsable y responsabilidad social corporativa, para que los jugadores tengan la posibilidad de autoexcluirse de ingresar y permanecer en las salas de juego de los casinos de juego que han sido autorizados, en particular los puntos 2.5 letra b) relativo a las bases de datos; 2.2, relativo a "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", lo anterior en concordancia con el artículo 46 de la ley 19.995.

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

13.- Que, sin perjuicio de lo anterior, en la aplicación de dicha sanción, se debe considerar que si bien respecto del cliente XXXX125-4, la sociedad operadora realizó el bloqueo de la tarjeta de cliente con posterioridad a la fecha de presentación de la autoexclusión, dicho bloqueo se realizó 5 meses antes de la Fiscalización N° 13, además de haber acreditado durante este sancionatorio el no haberse registrado movimiento en la tarjeta durante el período en consulta, esto es desde el 24 de julio de 2015 al 10 de agosto de dicho año. De igual modo, se considerará dentro de la sanción aplicable, el haber capacitado al personal de juego el día 25 de agosto de 2015, respecto de la actualización realizada al procedimiento de autoexclusión, hecho acreditado mediante entrega de Registro de Capacitación sobre "Procedimiento de autoexclusión voluntaria". Por otro lado, se considerará que el cliente XXXX7678-7, tampoco registrara movimientos en su tarjeta desde el 23 de Septiembre de 2015 al 21 de enero de 2016.

14.- Que, en mérito de lo expuesto en los considerandos precedentes, y en virtud de las facultades que me confiere la ley,

## RESUELVO

1.- Impónese a la sociedad operadora Casino de Juegos de Talca S.A., una multa a beneficio fiscal de 60 Unidades Tributarias Mensuales, por haber incumplido las instrucciones dadas por esta Superintendencia relativa a Juego Responsable, infringiendo las obligaciones contenidas en el punto 2.5, letra b) de la Circular N° 44 de 2013, relativo a las bases de datos y en el punto 2.2 de dicha Circular, relativo a "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" e incumplir las instrucciones impartidas por esta Superintendencia en el artículo 46 de la Ley 19.995 de 2005, que "Establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y fiscalización de casinos de juego".

2.- El pago de la multa deberá efectuarse ante la Tesorería General de la República en el plazo de 10 días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución y acreditarse ante la Unidad de Administración y Finanzas de esta Superintendencia.

3.- La presente resolución, conforme a lo prescrito en el artículo 55 literal h) de la Ley N° 19.995, podrá ser reclamada ante este Superintendente dentro de los 10 días siguientes a su notificación.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE**

  
**DANIEL GARCIA FERNÁNDEZ**  
**SUPERINTENDENTE DE CASINOS DE JUEGO (T Y P)**



**Distribución:**

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