

E11289/2016

ORD.: N° 0980 /

ANT.:

- 1) Fiscalización en terreno efectuada entre el 31 de mayo y el 2 de junio de 2016.
- 2) Acta de cierre de Fiscalización de fecha 2 de junio de 2016.
- 3) Oficio Ordinario N° 0653 de 24 de junio de 2016, de esta Superintendencia.
- 4) Carta LGC/070/2016 de fecha 14 de julio de 2016, enviada por Latin Gaming Calama S.A.

MAT: Formula cargos a la sociedad operadora Casino Latin Gaming Calama S.A., por incumplir normativa e instrucciones impartidas por esta Superintendencia relativas a juego responsable, oferta de juego, información que debe encontrarse disponible al público y condiciones que debe cumplir la categoría de juego de máquinas de azar para su explotación.

26 AGO 2016
SANTIAGO,

DE : SUPERINTENDENTE DE CASINOS DE JUEGO (T Y P)
A : GERENTE GENERAL
CASINO LATIN GAMING CALAMA S.A.

En virtud de la información contenida en los antecedentes 1) a 4) de este oficio, esta Superintendencia ha tomado conocimiento de los hechos que a continuación se exponen, los que constituirían infracciones a disposiciones de la Ley N° 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 Latin Gaming Calama 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 31 de mayo y 2 de junio (ambos inclusive) de 2016, el personal de la División de Fiscalización, llevó a cabo una fiscalización en las instalaciones de Latin Gaming Calama S.A., con la finalidad de fiscalizar las materias relacionadas con "Juego Responsable" y "Servicio a Usuarios".

1.2 En el acta de cierre de Fiscalización, mencionada en el antecedente 2), se dejó constancia de lo siguiente:

a) Punto 1.1 del acta, referido a "Políticas de juego responsable":

"Se efectuó revisión de la muestra total de formularios de autoexclusión (68) y formularios de revocación voluntaria de la autoexclusión, además del formulario tipo y del procedimiento vigente:

- a.1) Se encontraron dos formularios con dos copias, debiendo encontrarse sólo una debido a que la otra debe quedar en poder del apoderado o del cliente que se autoexcluye. (El subrayado es nuestro).

- a.2) En dos casos, se detectaron inconsistencias en la persona del apoderado que firma el formulario de revocación de la autoexclusión respecto del apoderado responsable en la autoexclusión voluntaria, no siguiéndose el procedimiento que indica que deberá ser el mismo apoderado para revocar la autoexclusión. (El subrayado es nuestro).

- a.3) Respecto del bloqueo de la tarjeta cliente a los autoexcluidos se aprecia demora en efectuarlo en 25 casos. En todas las autoexclusiones presentadas entre el 2011 a 2014 y un caso de 2015, no se realizó el bloqueo". (El subrayado es nuestro).

La sociedad operadora subsanó dicha situación durante la Fiscalización, bloqueando a todas las personas con autoexclusión en el sistema e instruyendo al personal del casino que dicho bloqueo debe realizarse de forma inmediata

b) Punto 2.1 del acta, referido a "Oferta juego conforme última modificación aprobada":

- b.1) Se detecta inconsistencias en las mesas de juego puesto que "las que se encuentran en funcionamiento corresponden a un número menor al que contempla el permiso de operación de la sociedad operadora. En el examen realizado fue posible observar que 3 mesas de cartas y una de ruleta, estaban completamente fuera de servicio." (El subrayado es nuestro).

- b.2) Además, dichas mesas, no habrían tenido cobertura ni nitidez, por parte de las cámaras durante más de tres meses.

Lo descrito fue solucionado durante la fiscalización, adecuando la cobertura de cámaras y conectando las mesas que correspondían al progresivo

- b.3) Plan de apuestas: fue encontrada una máquina de azar que estaba funcionando desde el 19/05/2016, cuyo monto mínimo de apuesta (\$30) no se encuentra contemplado en el plan de apuestas autorizado por la Superintendencia.

La sociedad operadora procedió a dejar fuera de servicio dicha máquina durante la Fiscalización.

- b.4) Sala de bingo: En el examen fue posible apreciar que la sala de bingo no se encuentra en condiciones de poder determinar si las posiciones de bingo coincidían con las autorizadas por la SCJ.

Durante la Fiscalización, se informa a los fiscalizadores que la sala de bingo se encuentra de esa forma desde el 24 de mayo de 2016, día que se efectuó una capacitación a los funcionarios de casino.

La sociedad operadora procedió a realizar los movimientos de mesas durante la Fiscalización, dejándolas dispuestas para el correcto desarrollo del juego.

c) En el punto 2.2 del acta referido a Revisión de información a público (horarios, valor de entrada, ley, reglamentos, catálogo de juegos, etc):

En el examen fue posible detectar que "la ley que se encuentra a disposición del público en ambos accesos de la sala de juegos, no corresponde a la última versión vigente de ésta, así también, es posible encontrar el decreto 211 que se encuentra derogado y no el 1722 que está actualmente vigente."

Lo descrito fue solucionado durante la fiscalización, poniendo a disposición la normativa actualizada.

d) En el punto 2.4 del Acta referido a "Información de las máquinas de azar":

Se observa que de la revisión del 100% de las máquinas de azar de la sociedad operadora (464 de un total de 464 máquinas), se observó lo siguiente:

- a) 4 máquinas que no registran apuesta mínima correctamente
- b) 1 máquina que no posee las instrucciones en idioma español
- c) 26 máquinas con errores en su denominación
- d) 20 máquinas que contemplan la opción de "collect" que no pueden utilizarse.
- e) 23 máquinas con el touch de la pantalla sin funcionar.
- f) 1 máquina con falla en la pantalla
- g) 4 máquinas con la botonera mala
- h) 5 máquinas que contemplan el botón "stop" que no puede utilizarse.

La Sociedad Operadora, procedió a subsanar dichas observaciones sólo manteniendo las siguientes máquinas fuera de funcionamiento hasta la llegada del repuesto del controlador de progresivo: máquina de azar N° 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 93, 418 y 476.

- 1.3 En función de los hallazgos precedentemente mencionados, esta Superintendencia, en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, dirigió a la sociedad operadora Latin Gaming Calama S.A., el Oficio Ordinario N° 0653, citado en el antecedente 3), mediante el cual, esta Superintendencia, hizo presente 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.
- 1.4 Con fecha 14 de julio de 2016, la sociedad, procedió a dar respuesta al Oficio Ordinario N° 0653, mediante la presentación aludida en el antecedente 8), en la que la Sociedad informó:

- a) **Respecto de las observaciones señaladas en el punto 1.2 del presente Oficio, relativo a:**

- **a.1) Que dos formularios se encontraban con 2 copias, no cediendo la copia correspondiente al apoderado.**

“Observación se provoca dado a que se recepcionan dos formularios, presentándose la dinámica que el apoderado del autoexcluido a la misma vez se autoexcluye, cabe señalar que se cumplió con la entrega de formulario al autoexcluido y al apoderado.”

- **a.2) Fue posible reconocer dos formularios de revocación de la autoexclusión que se encontraban firmados por personas distintas de la del apoderado, haciendo adolecer de nulidad al respectivo formulario de revocación.**

“Se procede a anular revocación durante el proceso de fiscalización, predominando la autoexclusión.”

“Con el propósito de subsanar la observación, se efectúan medidas de acercamiento con los involucrados, para el caso del formulario N°049, se produce la comunicación mediante correo electrónico y vía telefónica, a la fecha no reportamos novedades. En el caso de la ficha N°50 involucrada se acerca a regularizar situación y expone que perdió contacto definitivo con su apoderado, presentado en Formulario de Autoexclusión Voluntaria, argumentando que éste se cambió de ciudad y bajo reiterados intentos no ha logrado comunicación para tramitar nueva revocación.”

“Cabe mencionar que dirigimos este caso a ustedes mediante carta conductora N°057/2016 de 13 de junio de 2016, para abordar este y otra circunstancia de fuerza mayor.”

- **a.3) Se aprecia que el bloqueo de los autoexcluidos en el sistema de clientes del Casino de juegos, se efectúa con excesiva demora en 25 casos y que entre el 2011 y 2014, además de un caso del 2015, no se realizaron los bloqueos.**

La observación es subsanada durante el proceso de fiscalización. Se instruye y se entrega la directriz de ejecutar el bloqueo de forma inmediata en el sistema y en la publicidad de promociones, sorteos y beneficios, posterior a recepcionar formulario de autoexclusión.

- b) **Respecto de las observaciones del punto 1.2 letra b) del presente Oficio, específicamente:**

b.1) “Cabe hacer presente que las mesas de juego existían físicamente , el origen de la observación se provoca al momento de reubicar estas, trasladándolas desde el primer nivel al segundo, cometiendo el error de no dejarlas en funcionamiento, debido a una equivocada interpretación al procedimiento “Proceso Operativo Computacional de Apertura y Cierre de Mesas de Juegos SCJ Versión 9”, enviado a esta Superintendencia mediante carta conductora LGC/050/2014, la acción consistió en no dejarlas operativas, ya que el flujo de clientes no requería operarlas.

b.2) En relación con lo anterior, la observación se subsanó durante el proceso de fiscalización, agotando los recursos necesarios para dejar en óptima condición el funcionamiento de las mesas y de la cobertura del sistema de CCTV.”

b.3) *“Indicada la situación al Director de Máquinas, esta última fue dejada fuera de servicio hasta su adecuación conforme al plan de apuestas. Lo anterior, fue corregido con la implementación informada a la Superintendencia mediante Anexo N°3B “Listado de Máquinas de azar y sus juegos V56”, carta conductora LGC/061/2016, manteniéndose fuera de servicio entre los días 03 al 10 de junio.”*

b.4) *“En relación con el juego de bingo, la sala en donde debe llevarse a cabo no se encontró dispuesta para su adecuado funcionamiento puesto que el día 24 de mayo de 2016 se realizó una capacitación para los funcionarios y no se ordenó de modo de dejarla acondicionada para el bingo. Cabe precisar que la apertura de dicha categoría de juego se realizaba a diario. La observación se origina debido al descuido, dejando a la sala de bingo en desorden al término de cada capacitación otorgada a nuestros colaboradores. Se subsana en el proceso de fiscalización, quedando en óptimo funcionamiento.”*

c) **Respecto de lo señalado en el punto 1.2 letra c) del presente Oficio:**

“A consecuencia de la observación, se procede de manera automática a actualizar la normativa vigente, disponible al público en boleterías y en pit ubicado en segundo nivel. Se instruye y se requiere de inspección visual a diario en la dirección web de la Superintendencia, verificando la actualización de la ley mediante decretos, reglamentos, circulares y resoluciones.”

d) **Respecto de lo señalado en el punto 1.2 letra d) del presente Oficio:**

“Se subsanaron todas las observaciones durante el proceso de fiscalización.”

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 Latin Gaming Calama S.A., ha incurrido en incumplimientos de la normativa vigente relacionados con:

1) Las políticas de juego responsable y de responsabilidad social corporativa, no cumpliendo con los requisitos y exigencias mínimas exigibles a las sociedades operadoras en conformidad a la Circular N° 44, de 2013 de esta Superintendencia, en la medida que en dos casos no fueron entregados los formularios de autoexclusión al solicitante y a su apoderado; dos formularios de revocación de autoexclusión, fueron firmados por personas distintas al apoderado y en cuanto se aprecia una excesiva demora en el bloqueo de la tarjeta de cliente en 25 casos, además de un caso en el año 2015 en que no se realizó el bloqueo.

2) Oferta de juego, en razón de que el número mínimo de mesas de juego que deben estar en funcionamiento en el casino de juegos conforme al permiso de operación otorgado por esta Superintendencia, de modo que no se estaría cumpliendo con las condiciones establecidas en la ley 19.995 y la Circular N° 33 de 2013.

3) El sistema de CCTV, en la medida que ciertas cámaras no cumplirían con la obligación de un eficiente control, grabación y registro, pues en el caso de 3 mesas de cartas y una ruleta, las cámaras para dichas mesas no presentaban cobertura ni nitidez durante más de tres meses.

4) Las reglas aplicables a los juegos del catálogo de juegos, en razón de que en el caso de una máquina de azar, el monto mínimo de apuesta no se encontraba contemplado en el plan de apuestas autorizado por esta Superintendencia.

5) Las condiciones necesarias para el correcto desarrollo de la categoría de juego de Bingo, en la medida que durante la fiscalización no fue posible determinar si las posiciones del Bingo coincidían con las autorizadas por esta Superintendencia.

6) El funcionamiento de los casinos de juego, en lo que respecta a la información que los casinos deben poner a disposición del público, pues se evidenció la existencia de normativa derogada.

7) Los requisitos y condiciones que deben tener las máquinas de azar para su funcionamiento y poder explotar esta categoría de juego correctamente, a saber:

- 14 máquinas que no registraban la apuesta mínima correctamente: Presentado incongruencias con el plan de apuestas de dicha sociedad y con la información comunicada a esta Superintendencia según el anexo 3B de la Circular N° 33, de 2013, de este Organismo;

- 1 máquina que no poseía instrucciones en español, incumpliendo las instrucciones dadas por esta Superintendencia respecto de los estándares técnicos que serán aplicables a las máquinas de azar.

- 26 con errores en su denominación: Siendo esta información diversa a la comunicada por el casino de juegos de conformidad formulario anexo 3B de la circular N° 33, de 2013 de esta Superintendencia,

- 20 con opción collect no disponible, 23 con el touch de pantalla sin funcionar, 1 con fallas en pantalla, 4 con botonera mala, 5 con botón stop sin funcionar: Las cuales no habrían cumplido con las condiciones materiales necesarias para explotar la categoría de juegos de máquinas de azar de conformidad a lo requerido por esta Superintendencia.

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 Latin Gaming Calama S.A., ha incumplido la normativa e instrucciones relativas a juego responsable, oferta de juego, información a público y de máquinas de azar.

3.2 Las conductas descritas precedentemente podrían constituir una infracción a lo dispuesto en la Ley N° 19.995, sus reglamentos, circulares e instrucciones, en particular a lo prescrito en las siguientes normas:

- **Respecto de los hechos descritos en el numeral 1.2 letra a) de la presente formulación de cargos:**

Circular N°44, de 2013, de esta Superintendencia, "Sobre los procedimientos que las sociedades operadoras deben implementar para permitir la autoexclusión voluntaria de los jugadores a las salas de juego de sus casinos de juego".

N°2 Procedimiento que las sociedades operadoras deben adoptar para permitir a los jugadores la autoexclusión de las salas de juego de sus casinos:

"2.1 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 (...)"(El subrayado es nuestro).

2.4 Extinción de la autoexclusión voluntaria

“La autoexclusión voluntaria podrá ser revocada por el solicitante mientras se encuentre vigente, para lo cual deberá sujetarse a las mismas formalidades y al procedimiento establecido en la presentes instrucciones respecto de la autoexclusión, debiendo señalar expresamente los motivos que fundamentan la referida revocación. Es útil destacar que si el apoderado no concurre a la revocación, ésta no será válida y, por el otro, que deberá ser presentada en el mismo casino de juego donde se presentó el formulario”. (El subrayado es nuestro).

“2.2 Medidas que las sociedades operadoras podrán adoptar en caso que el autoexcluido ingrese o intente ingresaren las salas de juego de su casino de juego autorizado en conformidad a lo establecido en la ley N° 19.995, las que deberán ser aceptadas por aquel, 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).

- **Respecto de los hechos descritos en el numeral 1.2 letra b.1) de la presente formulación de cargos:**

Artículo 5 inciso final de la ley 19.995 que “Establece las bases generales para la autorización, funcionamiento y fiscalización de casinos de juego”.

“En los casinos, necesariamente deberán desarrollarse las categorías de ruleta, cartas, dados, bingo y máquinas de azar. En todo caso, el permiso de operación establecerá, por cada categoría, los tipos de juego a explotarse, como asimismo el número mínimo de mesas de juego y máquinas que deberán existir en el respectivo casino según la capacidad del mismo”. (El subrayado es nuestro).

Artículo 45 de la ley 19.995 que “Establece las bases generales para la autorización, funcionamiento y fiscalización de casinos de juego”.

“No se podrán desarrollar y explotar los juegos de azar que la presente ley establece sino en la forma y condiciones que ella regulará, y sólo por las entidades que en ella se contemplan”. (El subrayado es nuestro).

Circular N°33, de 2013, de esta Superintendencia que “Establece “Requerimientos generales de la implementación de los aumentos, disminuciones o modificaciones de mesas de juego, máquinas de azar y del bingo”.

3.2 Requerimientos generales de la implementación de los aumentos, disminuciones o modificaciones de mesas de juego, máquinas de azar y del bingo.
Para la implementación de los aumentos, disminuciones o modificaciones que sean notificados o comunicados a esta Superintendencia en virtud de la presente Circular, las sociedades operadoras deberán siempre dar cumplimiento a los siguientes requerimientos e instrucciones:

Primero. La sociedad operadora deberá necesariamente mantener las categorías de juego exigidas por la ley: ruleta, castas, dados, bingo y máquinas de azar y no podrá disminuir el número total de mesas y máquinas de azar establecidos como mínimos para el casino de juego autorizado en el permiso de operación respectivo. (El subrayado es nuestro).

- **Respecto de los hechos descritos en el numeral 1.2 letra b.2) de la presente formulación de cargos:**

Artículo 8 inciso 3°, del Decreto N° 287, de 2005 del Ministerio de Hacienda

“Todas las salas de juego deberán contar con sistemas de circuito cerrado de televisión que permitan un eficiente control, grabación y registro de los diversos juegos que se desarrollan en el establecimiento, sistemas que deberán mantenerse ininterrumpidamente en funcionamiento mientras las salas de juego estén abiertas al público. Asimismo, deberán existir tales sistemas para efectos de la vigilancia y control de las demás operaciones del casino, en especial en las cajas, salas de recuento y bóveda, los que deberán mantenerse en funcionamiento mientras tales operaciones no hayan concluido. Los registros de grabación de los sistemas señalados serán almacenados en el establecimiento por el tiempo que la Superintendencia instruya.” (El subrayado es nuestro).

- **Respecto de los hechos descritos en el numeral 1.2 letra b.3) de la presente formulación de cargos:**

Artículo 7, inciso 2, de la Ley 19.995, que “ Establece las bases generales para la autorización, funcionamiento y fiscalización de casinos de juego”.

“Las apuestas serán limitadas en su monto o sin límite, según se determine en el reglamento respectivo. Los operadores podrán establecer montos mínimos para las apuestas, previa autorización de la Superintendencia”. (Lo subrayado es nuestro).

Artículo 3 letra f), del Decreto Supremo N° 547 de 2005, del Ministerio de Hacienda.

“Artículo 3°- Para los efectos del presente reglamento se entiende por (...)

f) Plan de apuestas: La planificación del sistema de apuestas a aplicarse en el respectivo establecimiento, con especificación de las condiciones y los montos, limitados o sin límite.

Si los operadores establecen montos mínimos para las apuestas requerirán la autorización de la Superintendencia”. (Lo subrayado es nuestro).

Numeral 4.2 “Montos mínimos y máximos de apuestas” del capítulo I, del Catálogo de Juegos, aprobado mediante Resolución Exenta N° 157 de 10 de julio de 2007, de esta Superintendencia y sus modificaciones posteriores.

“Los montos mínimos y máximos de las apuestas si los hay, son los que hayan sido determinados por la sociedad operadora del casino de juegos en el plan de apuestas, previa aprobación de la Superintendencia de Casinos de Juego. Dichos montos deberán ser informados en las salas de juego, a través de las señalizaciones correspondientes respecto de cada juego”. (El subrayado es nuestro)

“En ningún caso el monto de las apuestas podrá ser superior al máximo o inferior al mínimo establecido establecido en caso de haberlos.”

Numeral 2.3 “Plazo para efectuar la solicitud de autorización”, de la Circular N° 53 de 26 de marzo de 2014.

“La solicitud de autorización del plan de apuestas o sus modificaciones, deberá ser presentada a esta Superintendencia con, a lo menos, 10 días hábiles de antelación a su entrada en vigencia, indicando la fecha prevista para ello.

Lo anterior es sin perjuicio del cumplimiento de lo instruido en la Circular N° 33 del 6 de febrero de 2013 de esta Superintendencia, o aquella que la sustituya, adicione, desarrolle y/o complemente, en lo que correspondiere”.

- **Respecto de la observación del punto 1.2 letra b.4) de la presente formulación de cargos:**

Artículo 5 inciso final de la ley 19.995 que “Establece las bases generales para la autorización, funcionamiento y fiscalización de casinos de juego”.

“En los casinos, necesariamente deberán desarrollarse las categorías de ruleta, cartas, dados, bingo y máquinas de azar. En todo caso, el permiso de operación establecerá, por cada categoría, los tipos de juego a explotarse, como asimismo el número mínimo de mesas de juego y máquinas que deberán existir en el respectivo casino según la capacidad del mismo”. (El subrayado es nuestro).

Artículo 45 de la ley 19.995 que “Establece las bases generales para la autorización, funcionamiento y fiscalización de casinos de juego”.

“No se podrán desarrollar y explotar los juegos de azar que la presente ley establece sino en la forma y condiciones que ella regulará, y sólo por las entidades que en ella se contemplan”. (El subrayado es nuestro).

Numeral 3.1 “Elementos Materiales”, del Título “Categoría de Juegos de Bingo o Lotería”, del Catálogo de Juegos, aprobado mediante resolución exenta N° 157 de 10 de julio de 2007 de esta Superintendencia, y sus modificaciones posteriores.

“La sala debe disponer de un número suficiente de mesas con asientos para el total de jugadores que se mencionan como posiciones en el juego de Bingo”.

Numeral 3.1 “Elementos Materiales”, del Título “Categoría de Juegos de Bingo o Lotería”, del Catálogo de Juegos, aprobado por resolución exenta N°157 de 10 de julio de 2007 y sus modificaciones, de esta Superintendencia

“Antes de iniciarse cada sesión, se debe comprobar el correcto funcionamiento de todo el material e instalaciones de juego que hayan de utilizarse”

- **Respecto del hecho descrito en el numeral 2.1 letra c) de la presente formulación de cargos:**

Artículo 45 de la ley 19.995 que “Establece las bases generales para la autorización, funcionamiento y fiscalización de casinos de juego”.

“No se podrán desarrollar y explotar los juegos de azar que la presente ley establece sino en la forma y condiciones que ella regulará, y sólo por las entidades que en ella se contemplan”. (El subrayado es nuestro).

Decreto N°287 “Reglamento de Funcionamiento de Casinos de Juego”, artículo 11 inciso final.

“(…) Sin perjuicio de lo anterior, en el casino deberá encontrarse disponible para consulta del público, un ejemplar de la ley 19.995 y sus reglamentos.”

- **Respecto de los hechos descritos en el numeral 1.2 letra d) de la presente formulación de cargos:**

Artículo 5 inciso final de la ley 19.995 que “Establece las bases generales para la autorización, funcionamiento y fiscalización de casinos de juego”. (aplicable a todos los numerales de dicho numeral).

“En los casinos, necesariamente deberán desarrollarse las categorías de ruleta, cartas, dados, bingo y máquinas de azar. En todo caso, el permiso de operación establecerá, por cada categoría, los tipos de juego a explotarse, como asimismo el



número mínimo de mesas de juego y máquinas que deberán existir en el respectivo casino según la capacidad del mismo". (El subrayado es nuestro).

Artículo 45 de la ley 19.995 que "Establece las bases generales para la autorización, funcionamiento y fiscalización de casinos de juego". (aplicable a todos los numerales de dicho numeral).

"No se podrán desarrollar y explotar los juegos de azar que la presente ley establece sino en la forma y condiciones que ella regulará, y sólo por las entidades que en ella se contemplan".(El subrayado es nuestro).

Artículo 18 Decreto N° 547 " Reglamento de Juegos de azar en casinos de juego y sistema de homologación".

Artículo 18.- Para el funcionamiento de las máquinas de azar, regirán las siguientes disposiciones generales:

En particular, lo que respecta al numeral a) del punto 1.2 letra d) del presente Oficio:

Artículo 7, inciso 2, de la Ley 19.995, que " Establece las bases generales para la autorización, funcionamiento y fiscalización de casinos de juego.

"Las apuestas serán limitadas en su monto o sin límite, según se determine en el reglamento respectivo. Los operadores podrán establecer montos mínimos para las apuestas, previa autorización de la Superintendencia". (Lo subrayado es nuestro).

Artículo 3 letra f), del Decreto Supremo N° 547 de 2005, del Ministerio de Hacienda.

"Artículo 3°- Para los efectos del presente reglamento se entiende por (...)

f) Plan de apuestas: La planificación del sistema de apuestas a aplicarse en el respectivo establecimiento, con especificación de las condiciones y los montos, limitados o sin límite.

Si los operadores establecen montos mínimos para las apuestas requerirán la autorización de la Superintendencia". (Lo subrayado es nuestro).

Numeral 4.2 "Montos mínimos y máximos de apuestas" del capítulo I, del Catálogo de Juegos, aprobado mediante Resolución Exenta N° 157 de 10 de julio de 2007, de esta Superintendencia y sus modificaciones posteriores.

"Los montos mínimos y máximos de las apuestas si los hay, son los que hayan sido determinados por la sociedad operadora del casino de juegos en el plan de apuestas, previa aprobación de la Superintendencia de Casinos de Juego. Dichos montos deberán ser informados en las salas de juego, a través de las señalizaciones correspondientes respecto de cada juego". (El subrayado es nuestro)

"En ningún caso el monto de las apuestas podrá ser superior al máximo o inferior al mínimo establecido establecido en caso de haberlos."

Numeral 2.3 "Plazo para efectuar la solicitud de autorización", de la Circular N° 53 de 26 de marzo de 2014.

"La solicitud de autorización del plan de apuestas o sus modificaciones, deberá ser presentada a esta Superintendencia con, a lo menos, 10 días hábiles de antelación a su entrada en vigencia, indicando la fecha prevista para ello.

Lo anterior es sin perjuicio del cumplimiento de lo instruido en la Circular N° 33 del 6 de febrero de 2013 de esta Superintendencia, o aquella que la sustituya, adicione, desarrolle y/o complemente, en lo que correspondiere”.

Anexo 3B de la Circular 33, de 2013 de esta Superintendencia que “Imparte instrucciones a las sociedades operadoras acerca de la notificación e implementación de modificaciones de modificaciones, aumentos o disminuciones de mesas de juego, máquinas de azar y del Bingo de su casino de juego”, en relación al punto 3.3 de dicha Circular.

“3.3 De la información sobre aumento, disminución o modificación de mesas de juego, máquinas de azar y del Bingo que las sociedades operadoras deberán enviar a la Superintendencia con posterioridad a su implementación”

c) Listado actualizado de las máquinas de azar y sus juegos en operación en el casino de juego, debe ser remitido siempre a la Superintendencia independiente del tipo de cambio de que se trate, de acuerdo al formato del anexo 3B de la presente Circular. (El subrayado es nuestro).

En lo que respecta a la letra b) del punto 1.2 letra d) del presente Oficio:

Circular N°62 de 2015, que modifica Circular N° 45 de 2014, ambas de esta Superintendencia, que “Establece instrucciones de carácter general a las sociedades operadoras sobre el cumplimiento de los estándares técnicos que serán aplicables a las máquinas de azar que podrán inscribirse en el registro de homologación y explotarse por las sociedades operadoras en sus casinos de juego.”

Título II. “Exigencias que deberán cumplir los casinos de juego en relación con el hardware de las máquinas de azar”, numeral 1.3:

“1.3 Las instrucciones o mensajes que incidan en la relación entre la máquina de azar y el jugador, que se contengan en el gabinete de la misma, deberán estar expresados en idioma castellano, sin perjuicio de otros idiomas en los que puedan estar traducidos, especialmente en aquellos aspectos relacionados con las instrucciones de juego, la tabla de pagos y las botoneras de los gabinetes.

Excepcionalmente, en el evento que dicha información esté en idioma diverso al castellano, aquella deberá constar en idioma castellano, ya sea en etiquetas adheridas a la máquina de azar, o en una libreta, correspondiente a un cuaderno o libro pequeño, el que debe estar unido al gabinete mediante algún mecanismo que asegure que sea visible, de fácil acceso al jugador y de difícil remoción. Para los casos de excepción, las sociedades operadoras deberán verificar que las referidas etiquetas y/o libretas estén adheridas a sus máquinas de azar, así como deberán cerciorarse que los referidos elementos se encuentran en buen estado de modo tal que permitan su correcta lectura en todo momento”

Título II. “Exigencias que deberán cumplir los casinos de juego en relación con la explotación de máquinas de azar”, numeral 2.1:

“2.1 La sociedades operadoras deberán verificar que las reglas del juego sean verdaderas y fidedignas y que estén escritas, a lo menos, en idioma castellano.

Excepcionalmente, en el evento que el software no contemple el idioma castellano, tratándose de programas de juego homologados con anterioridad a la entrada en vigencia de los estándares técnicos dictados por esta Superintendencia o para programas de juego homologados bajo los referidos estándares pero autorizando dicha excepción, tales reglas deberán contar con ese idioma, ya sea en etiquetas adheridas a la máquina de azar, o en una libreta, correspondiente a un cuaderno o libro pequeño con las señaladas reglas de juego, debidamente expresadas en idioma castellano, el que debe estar unido al gabinete mediante algún mecanismo que asegure que sea visible, de fácil acceso al jugador y de difícil remoción. Para los

casos de excepción, dichas sociedades deberán verificar que las referidas etiquetas y/o libretas están adheridas a sus máquinas de azar, así como deberán cerciorarse que los referidos elementos se encuentran estado de modo tal que permitan su correcta lectura en todo momento”.

En lo que respecta a la letra c) del punto 1.2 letra d) del presente Oficio:

Anexo 3B de la Circular 33, de 2013 de esta Superintendencia que “Imparte instrucciones a las sociedades operadoras acerca de la notificación e implementación de modificaciones de modificaciones, aumentos o disminuciones de mesas de juego, máquinas de azar y del Bingo de su casino de juego”, en relación al punto 3.3 de dicha Circular.

“3.3 De la información sobre aumento, disminución o modificación de mesas de juego, máquinas de azar y del Bingo que las sociedades operadoras deberán enviar a la Superintendencia con posterioridad a su implementación”

c) Listado actualizado de las máquinas de azar y sus juegos en operación en el casino de juego, debe ser remitido siempre a la Superintendencia independiente del tipo de cambio de que se trate, de acuerdo al formato del anexo 3B de la presente Circular. (El subrayado es nuestro).

En lo que respecta a las letras d), e), f), g) y h) del punto 1.2 letra d) del presente Oficio:

Numeral 4.1 “Elementos materias”, dentro del numeral N° 4 relativo a los “Elementos necesarios para el juego” del capítulo VI, del Catálogo de Juegos, aprobado mediante Resolución Exenta N° 157 de 10 de julio de 2007, de esta Superintendencia y sus modificaciones posteriores.

“Las máquinas tragamonedas o máquinas de azar, requieren para su funcionamiento de la incorporación y combinación de múltiples elementos, a saber:

- Teclas o sistemas “touch screen”

Sirven para iniciar el juego y para ejecutar varias opciones vinculadas a la apuesta, incrementar dicha apuesta, recoger las ganancias obtenidas o para llamar al asistente de la sala cuando exista algún problema. El inicio del juego también puede ser realizado por una palanca lateral, o mediante el sistema de “touch screen”, monitor táctil que con el sólo contacto digital que hace el jugador sobre el área de la pantalla correspondiente de la máquina, puede realizar acciones directamente vinculadas.

- Pantalla de presentación de resultados

Dispositivo mecánico o gráfico que presenta información del juego relativa a las posibilidades de apuestas, los pagos asociados a éstas, el desarrollo del juego y el resultado de la jugada, según el modelo de la máquina y las características técnicas de la misma (máquinas de azar multiposición o juegos basados en servidor).

4 Disposición que establece la infracción y la sanción asignada.

- 4.1 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 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, 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)

JMG/mnr
Distribución:
- Destinatario
- Divisiones SCJ
- Oficina de Partes SCJ.