

COMENTARIOS DE CASINO DE JUEGO DE TALCA S.A

Modificación compendio normativo: Autoexclusión voluntaria

1. Respecto a numeral 4.3 literal b)

Se recomienda mantener la regla vigente conforme a la cual, si el apoderado no se encuentra vigente por no haber ratificado su designación, por haber renunciado o por haberse autoexcluido con posterioridad, la persona autoexcluida tampoco pueda solicitar la revocación. En dicho caso, deberá previamente tramitar el reemplazo de apoderado y someterse al plazo adicional de tres meses previsto en la norma, asegurando así continuidad del acompañamiento y la efectiva protección del procedimiento. Siempre y cuando ya hayan transcurrido seis meses desde la suscripción de la autoexclusión.

2. Respecto del numeral 6.2.

Se recomienda agregar luego del punto “Pero si tendrá efectos para la posibilidad de revocación de autoexclusión”.

3. Respecto al numeral 7.1

No se aclara si en la presentación de manera presencial del formulario, este debe ser completado y firmado personalmente por la persona que se autoexcluye, en las dependencias de la Superintendencia o en cualquiera de los casinos de juego del país.

Respecto a la presentación presencial del formulario ante el Casino es necesario señalar un plazo en que la Sociedad operadora deben traspasar los datos del formulario y cargar el documento digitalizado en el sistema de autoexclusión que habilitará la Superintendencia para este efecto, que no puede ser inferior de 3 días hábiles contado desde el día siguiente a recepción del formulario, recordar que son días completos.

4. Respecto del numeral 7.4.

Se observa que se autoriza la presentación de la autoexclusión mediante “canales de atención ciudadana”, pero no se identifica cuáles son, dónde se encuentran disponibles ni su forma de acceso, generando incertidumbre para los usuarios y también para los operadores al momento de orientar a las personas. Se sugiere que la instrucción describa expresamente estos canales (por ejemplo: correo institucional, plataforma electrónica, oficina de partes, etc., o bien remita a una referencia oficial donde estén debidamente publicados.

5. Respecto al numeral 8 literal a

Se solicita aclarar si la sociedad operadora debe conservar, entre los antecedentes del procedimiento, la copia simple de la cédula de identidad. En caso afirmativo, se recomienda anonimizar el número de documento mediante tarjado u otro método.

6. Respecto al numeral 8 literal b

Respecto del numeral 8, literal b), se estima que la obligación de verificar que el formulario esté “exento de errores” resulta excesivamente gravosa para la sociedad operadora, pues traslada al casino la responsabilidad por eventuales omisiones, errores materiales o deficiencias de información que corresponden al propio solicitante.

Propuesta de redacción alternativa

b) Verificar que el formulario cuente con los datos mínimos indispensables para su tramitación, sin perjuicio de que eventuales errores u omisiones atribuibles al solicitante deberán ser subsanados por éste.

7. Respecto al numeral 8 literal c

Agregar luego de habilitada “para recepcionar el documento”

8. Respecto al numeral 9.4

Es necesario señalar un plazo en que la Sociedad operadora deben traspasar los datos del formulario y cargar el documento digitalizado en el sistema de autoexclusión que habilitará la Superintendencia para este efecto, que no puede ser inferior de 3 días hábiles contado desde el día siguiente a recepción del formulario, recordar que son días completos.

9. Respecto al numeral 10.4

Respecto a la presentación presencial del formulario ante el Casino es necesario señalar un plazo en que la Sociedad operadora deben traspasar los datos del formulario y cargar el documento digitalizado en el sistema de autoexclusión que habilitará la Superintendencia para este efecto, que no puede ser inferior de 3 días hábiles contado desde el día siguiente a recepción del formulario, recordar que son días completos

10. Respecto al numeral 10.7.

Modificar por “10.7. Una vez ingresada la renuncia, esta Superintendencia procederá a notificar la renuncia del apoderado y a solicitar a la persona autoexcluida la designación de un/una nuevo/a apoderado/a.”.

11. Respecto al numeral 10 en general

La SCJ debe señalar desde que momento comienza a regir la renuncia y reemplazo del apoderado.

12. Respecto al numeral 11.3

Aclarar que necesariamente debe ser entregado por la persona autoexcluida.

13. Respecto al numeral 12.1

Es necesario indicar que el reemplazo y la renuncia del apoderado no requiere firma ante notario ni se admite tal tramitación según las instrucciones contenida en el documento propuesto, si es así deben señalarlo específicamente donde corresponda. Por tanto, malamente puede ser válida la entrega por un tercero, el apoderado o la persona autoexcluida.

Por otro lado, la única forma que la tramitación sea ante notario respecto de la revocación, es el caso de que la autoexcluida no puede asistir con su apoderado/a, sin embargo, la entrega del documento solo puede ser hecha por la persona autoexcluida, no un tercero ni su apoderado.

14. Respecto al numeral 12.3

Recordar las formas de tramitación en cuanto entrega, no admítete que lo presente un tercero y será presentado por la persona autoexcluida en caso de reemplazo o revocación. Sugerimos se contemple este caso de subsanación de errores para la presentación de la solicitud de autoexclusión.

15. Respecto al numeral 13.4

En este caso respecto al literal b)

Señalar que se debe descargar al menos una vez durante la jornada, no señalar desde el inicio, pues esto dependerá de los horarios de los casinos. Además, la infracción del artículo 48 no corresponde estrictamente a la norma, pues no satisface la acción descrita en la norma de la ley.

16. Respecto al numeral 13.5

Respecto al literal a) Se recomienda que el plazo sea 5 días hábiles para notificar designación o modificación.

Respecto al literal b.3), observa que se exige que el personal cuente con “formación adecuada”, incluyendo conocimientos en juego responsable y la capacidad de responder satisfactoriamente una evaluación aplicada por la SCJ. Sin embargo, no se establece quién tendrá la responsabilidad de impartir, certificar o acreditar dicha formación, lo que traslada de forma implícita al operador una carga indeterminada tanto económica como operativa. Resulta lógicamente que es de cargo de la Superintendencia capacitar y proporcionar las competencias que requiere. Sobre esto debe asegurar:

Criterios uniformes y estándares comunes en todo el sistema,

Evitar interpretaciones dispares o capacitaciones de calidad o enfoque variable,

Garantizar que el personal sea evaluado conforme a la misma línea formativa que la SCJ exige,

Evitar que cada operador deba desarrollar programas propios sin certeza de su aceptación posterior.

Esto permite cumplir plenamente con el objetivo de profesionalizar la atención y tratamiento del autoexcluido, pero sin trasladar al operador deberes adicionales que no están plenamente definidos ni parametrizados en la instrucción.

17. Respecto al numeral 13.7

Respecto del numeral 13.7, literal b, es necesario modificar el último punto aparte de la siguiente forma “Lo mismo deberá realizarse si no se cuenta con los datos de contacto del/la apoderado/a de la persona o no fue posible notificarle”.

Respecto del numeral 13.7, literales d) y e), se advierte que su aplicación práctica puede resultar inviable para la sociedad operadora. En los casos en que una persona intente ingresar con la cédula de identidad de un tercero, el casino no tiene mecanismos objetivos para determinar si el documento fue extraviado, sustraído o facilitado voluntariamente, por lo la activación de procedimientos de prohibición de ingreso puede generar un conflicto, sin tener antecedentes suficientes que lo respalden.

Asimismo, en la mayoría de estos casos el casino no cuenta con antecedentes ni datos de contacto que permitan notificar al verdadero titular del documento, lo que torna imposible cumplir la obligación posterior de prohibición de ingreso

Por lo anterior, se sugiere revisar y acotar los literales d) y e), limitando las obligaciones del operador que resulten viables.

Esto permitiría evitar obligaciones que exceden la capacidad material de verificación del casino, reduciendo el riesgo de actuaciones erradas y asegurando un procedimiento operativamente posible y congruente con la información realmente disponible al momento del control.

- 18.** Respecto al texto, es importante considerar un plazo acorde para la adecuación normativa desde que se notifique la modificación propuesta.