

**PONE TÉRMINO AL PROCEDIMIENTO
ADMINISTRATIVO SANCIONADOR INICIADO
A CASINO RINCONADA S.A. RESOLVIENDO
IMPONER LAS SANCIONES QUE INDICA.**

ROL N°049/2021

VISTO:

Lo dispuesto en la Ley N°19.995 sobre Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, en especial, lo que prescriben los artículos contenidos en el Título VI de dicho cuerpo legal, denominado "De la Fiscalización, Infracciones, Delitos y Sanciones"; en el Decreto N°287, del año 2005, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego; en los Decretos N°32, de 2017, y N°248 de 2020, ambos del Ministerio de Hacienda, que respectivamente informan la designación y la renovación de doña Vivien Villagrán Acuña, como alta directiva pública en el cargo de Superintendente; el Oficio Ordinario N°1585, de 25 de octubre de 2021, de esta Superintendencia; las Cartas RIN/182/2021, de 9 de noviembre de 2021, del Sr. Juan Eduardo García Newcomb; Resolución Exenta N°43, de 17 de enero de 2022; las Cartas RIN/007/2022, de 18 de enero de 2022, y RIN/020/2022, de 14 de febrero de 2022, ambas del Sr. Juan Eduardo García Newcomb; y, lo establecido en la Resolución N°7, de 2019 de la Contraloría General de la República y sus modificaciones, que Fija Normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón; y, los demás antecedentes contenidos en el expediente administrativo del procedimiento administrativo sancionatorio.

CONSIDERANDO:

Primero) Que, mediante el Oficio Ordinario N°1585, de 25 de octubre de 2021, esta Superintendencia inició un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de Casino Rinconada S.A., por cuanto eventualmente habría incumplido con la prohibición dispuesta en el artículo 7°e incurrido en la conducta prevista en el artículo 31, específicamente en su literal f), en relación con los artículos 46 y 50, respectivamente, todas disposiciones previstas en la Ley N°19.995.

Segundo) Que, con fecha 28 de noviembre de 2021, se notificó por correo electrónico el oficio de formulación de cargos individualizado en el considerando precedente a la sociedad Casino Rinconada S.A., en la dirección electrónica proporcionada por la sociedad operadora a esta Superintendencia en virtud de las instrucciones contenidas en el oficio Circular SCJ N°6 de 2020. Los cargos se fundaron en los siguientes hechos:

2.1. Antecedentes Generales

- a) *Casino Rinconada S.A., operadora de un casino de juegos en la comuna de Rinconada de conformidad con el permiso de operación otorgado por la Superintendencia de Casinos de Juego, mediante Resolución Exenta N°343, de 26 de diciembre 2006, se encuentra regida por las normas de la ley N°19.995, su reglamentación complementaria, y circulares e instrucciones que dicta esta Superintendencia.*
- b) *Entre la normativa que Casino Rinconada S.A. se encuentra obligada a respetar se cuenta la contenida en el artículo 7° de la ley de Casinos, N°19.995, ya citada, que impide a las operadoras de casinos otorgar crédito a sus jugadores. En efecto, el tenor de dicha norma señala que "(...) bajo ninguna circunstancia el operador podrá otorgar crédito a los jugadores."*
- c) *Casino Rinconada S.A., no obstante, lo prescrito en la norma legal trascrita, a juicio de esta Superintendencia, ha vulnerado el claro y preciso espíritu de la norma en*

cuestión, disponiendo de una serie de recursos materiales, humanos, económicos, y generando las condiciones aptas para que los clientes y jugadores de su casino accedan a créditos. Es claro que la norma del artículo 7, citada, busca impedir que los clientes puedan jugar con cargo a un crédito otorgado por la operadora, sin embargo, Casino Rinconada S.A., responsable de cumplir y respetar dicha norma, como se ha señalado, por el contrario, habría facilitado su transgresión.

- d) *La operadora, a través su controladora Enjoy Gestión Ltda., que oficia como generadora y administradora de los beneficios desplegados para la fidelización de clientes, provee de créditos a sus clientes, actuando en forma conjunta y coordinada con Casino Rinconada S.A.*

2.2. Forma en que se genera la operación de crédito

Conforme la información entregada por clientes de la operadora, de conformidad con los antecedentes mencionados en los antecedentes N°1 a N°5, y de la revisión de las condiciones de funcionamiento del club de fidelización adjuntos en la carta citada en el antecedente N°6, se observa que:

- a) *Enjoy Gestión S.A., empresa relacionada a las operadoras del grupo Enjoy, a cargo de la fidelización de clientes, mediante la implementación de Clubes de Fidelización, que entrega beneficios y promociones a los clientes del casino, incluye entre su oferta la posibilidad de entregar voucher, equivalentes a fichas del casino, a cambio de un cheque o varios cheques, que se entregan bajo compromiso de cobro más allá de la fecha de entrega o en una fecha post datada en el documento.*
- b) *El cliente, de esta forma se queda con un voucher que puede cambiar por fichas en el casino. Por ejemplo, si entregó un cheque por 1 millón de pesos, el voucher le permite obtener fichas por equivalentes a ese monto.*
- c) *Las fichas que adquieren los jugadores son fichas que, previamente, Enjoy Gestión S.A., ha adquirido al casino para luego ofrecerlas a los clientes, quienes a su vez las adquieren mediante la compra a Enjoy Gestión Ltda., que entrega las fichas mediante los mencionados voucher. De esta forma, el casino recibe el voucher y entrega al cliente fichas que la operadora mantiene en custodia en favor de Enjoy Gestión Ltda., pues las adquirió previamente al casino.*
- d) *De esta forma, Enjoy Gestión S.A., se queda con cheques que cobrará luego de llegada la fecha de pago por parte del cliente, y para el caso que el pago no se produzca de la forma pactada la empresa procede con el cobro extrajudicial, y posteriormente, si el cobro extrajudicial no es efectivo, con las gestiones judiciales de cobro.*
- e) *Por otra parte, igualmente se ha tenido en consideración la fiscalización realizada al Casino Rinconada S.A. entre los días 03 a 05 de diciembre de 2019, oportunidad en que se visitó la oficina de Enjoy Gestión Ltda. y en la cual el encargado de la oficina explicó la operación de cambio de vouchers por cheques y el canje por fichas en la caja. Asimismo, indicó el procedimiento operativo entre la oficina de Enjoy Gestión Ltda. y la caja del casino para autorizar el canje del voucher en la caja, lo cual sería comunicado interna y directamente desde la oficina de cambio a la caja del casino por un sistema computacional, siendo el voucher solo un comprobante para el cliente.*

Se hace presente, desde ya, que el procedimiento recién descrito no es un procedimiento respecto del cual esta Superintendencia manifieste su conformidad, y procederá a revisarlo en forma independiente para analizar si éste se ajusta a la normativa que rige para la industria de casinos de juego.

2.3. Caso particular. Sra. Ferj.

Si bien esta Superintendencia cuenta con antecedentes que dan cuenta de presencia de la situación antes descrita no solo en el casino que opera Casino Rinconada S.A. sino también en otros de casinos operados desde Enjoy S.A., e igualmente ha recibido una serie de presentaciones de clientes de Casino Rinconada S.A. que informan respecto del otorgamiento de créditos para la adquisición de fichas, conforme dan cuenta los antecedentes N°2 a N°5, para el efectos de plantear los cargos se tendrá en cuenta el caso particular de la Sra. Soledad Ferj Chamy, quien se ha visto afectada por las acciones de cobranza que Enjoy Gestión S.A. ha desplegado en su contra derivadas de la deuda contraída de conformidad con el procedimiento de otorgamiento de crédito antes descrito.

a) La Sra. María Soledad Ferj Chamy, R.U.T. N°7.843.147-4, el 16 de enero de 2020, informó a esta Superintendencia, mediante denuncia N°5576, de la complicada situación que se encontraba, pues la demandaron del casino Enjoy en Rinconada por unos cheques a los que le dio con orden de no pago por incumplimiento. Se hace presente sobre este punto que si bien la Sra. Ferj señala que Enjoy Rinconada la demandó, la acción judicial fue realizada por Enjoy Gestión Ltda.

b) Conforme esta información esta Superintendencia mediante Oficio N°386, de 12 de marzo de 2020, pidió informe a Casino Rinconada S.A., con el propósito de otorgar una respuesta completa a la solicitud de la Sra. Ferj, requiriéndola en los siguientes términos:

b.1. Detalle de los montos apostados por la Sra. Ferj en el casino de juego de los últimos tres años, adjuntando las cartolas que registren los movimientos de sus tarjetas de juego.

b.2. En consideración a que la afectada acompañó una copia de la demanda interpuesta en su contra por Enjoy Gestión Ltda., en el 21° Juzgado Civil de Santiago, en la que se indica que “la deuda nace de la prestación de servicios efectuada por mi representada a la demandada cuyo precio aún sigue impago. La deuda actual asciendo a \$1.800.000 (un millón ochocientos mil pesos), más intereses, reajustes y costas”, y que la referida deuda, conforme ha señalado la Sra. Ferj, se habría originado por el cobro de cheques que fueron cambiados en el sector de cajas del mismo casino, se requiere que esa sociedad operadora precise detalladamente como se habría originado una deuda dentro de la sala de juegos del casino y los motivos que originaron la cobranza judicial iniciada por Enjoy Gestión Ltda.

c) Ante la petición de la SCJ se recibieron dos cartas de respuesta:

c.1. Una del casino, carta RIN/64/2020, en la cual se da información sobre el tracking de juego de la Sra. Ferj, y, en lo pertinente, indica que oficiará a Enjoy Gestión Ltda. para que directamente explique a esta Superintendencia la situación y los motivos que originaron la cobranza judicial iniciada por Enjoy Gestión Ltda., en especial aquella parte que dice relación con la actuación de ésta, puesto que “esta sociedad no interviene en parte alguna de la gestión de cobranza con clientes del Club de Fidelización de Enjoy Gestión Club.”.

c.2. Carta de Enjoy Gestión Ltda., EG/008/2020, en que ésta informa:

i) La Sra. Ferj es una cliente de categoría Diamond del club de fidelización de Enjoy Club, y que dentro de su programa ella clasifica para el beneficio que entrega el club a determinados clientes, el cual, “como ud. está en conocimiento” (SCJ), permite la venta de vouchers canjeables por fichas de juego mediante el pago con cheques, sin cobro de intereses.

ii) Destacan que si bien Enjoy Gestión Ltda., posee una oficina caja de cambios en las inmediaciones del Proyecto Integral de Casino Rinconada, estas

funcionan de manera independiente y en un lugar separado de oficinas de la operadora de casino, siendo esa operación llevada a cabo por personal exclusivo de Enjoy Gestión Ltda.

- iii) Con relación a la cobranza que realiza Enjoy Gestión Ltda. menciona que esta empresa cuenta con un departamento que se encarga de realizar los cobros a los clientes cuando ha transcurrido el “plazo de pago previamente acordado” con estos, pudiendo incluso, como en este caso, presentar demandas de gestión preparatoria por no pago de cheques en los casos de protestos.*
 - iv) Se adjuntaron los documentos que la Sra. Ferj firmó con Enjoy Gestión Ltda., al momento de tomar el beneficio, donde se le instruyó la forma de proceder en caso de no pago.*
 - v) Destaca que en caso alguno los cobros implican cobro de intereses, solo reajustes y costas, para el caso en que el respectivo tribunal así lo disponga, y según corresponda, el pago de los honorarios de los abogados de la empresa externa que realizan la gestión.*
 - vi) Señalan que han “respetado en todo momento nuestra forma de otorgar este beneficio a nuestros clientes, conforme a las directrices otorgadas en su oportunidad por vuestra Superintendencia, manteniéndolos siempre informados de las condiciones de otorgamiento de este beneficio.”.*
- d) La carta recién descrita se acompañó con los documentos “Enjoy Club Premier Constancia de conocimiento y aceptación de las condiciones comerciales”, N°000830, suscrito por la Sra. Ferj, y “Comprobante de voucher para juego Enjoy Gestión”, N°9889 y N°16452, ambos suscritos por la clienta y con timbre de la empresa.*
- e) Con relación al documento “Enjoy Club Premier Constancia de conocimiento y aceptación de las condiciones comerciales”, suscrito por la clienta Sr. Ferj, se destaca:*
- e.1. La definición de “beneficio”, que corresponde al “Beneficio de otorgamiento de línea de cambio”; contiene una declaración, que firmó la clienta, mediante la cual señala conocer el beneficio que permite comprar directamente a la empresa Enjoy Gestión Ltda. vouchers con los que pueden retirar fichas de juego desde las cajas del casino pudiendo pagarlos con cargo a la línea de cambio otorgada por Enjoy Gestión Ltda., la que implica contar con las facilidades comerciales de pago que se establezcan según sea la evaluación que al respecto realice Enjoy Gestión Ltda.*
- Lo descrito, evidencia el mecanismo antes descrito en que, se produce una adquisición de fichas a Enjoy Gestión Ltda. quien provee de vouchers equivalentes a fichas, de lo que se concluye que las fichas fueron previamente adquiridas por Enjoy Gestión al casino.*
- e.2. Declara conocimiento sobre la ausencia del casino en el otorgamiento, operación y comercialización del beneficio.*
 - e.3. Acepta que se hagan evaluaciones para ver capacidad de pago, comportamiento en el juego. Se funda esta parte en razones de prevención juego saludable y responsable.*
 - e.4. No está exenta del pago íntegro y que conoce la facultad de la empresa de iniciar cobro una vez transcurridos los plazos de pago comercialmente acordados.*

- e.5. *Acepta que el beneficio es para juego responsable, que no puede ser utilizado en la misma jornada en que se hace socio/a del Club y que sólo es para cambio de fichas y jugar, y para otro objeto, como por ejemplo cobro en dinero.*
- e.6. *Conoce las causales de pérdida del beneficio: autoexcluirse, uso distinto del beneficio, pérdida de categoría Gold, Diamond o Platinum, no cumplir en los plazos obligaciones con Enjoy Gestión Ltda.*
- f) *Con relación al documento “Comprobante de voucher para juego Enjoy Gestión”, se trataría de una orden al casino para que entregue al cliente fichas “en custodia” por el monto que se indica, en el que se individualiza el cheque que se entregó al casino.*

Tercero) Que, en los cargos formulados la Superintendencia sostuvo, en lo pertinente, lo siguiente:

Se ha descrito el mecanismo utilizado por Casino Rinconada S.A., a través de su relacionada Enjoy Gestión Ltda., para otorgar crédito a los clientes, en virtud del cual éstos acceden a dinero para jugar, el cual es suministrado por Enjoy Gestión Ltda., quedando en evidencia que los clientes pueden, mediando su previo consentimiento, optar a entrega de fichas que serán posteriormente pagadas a la empresa, la cual comprende ser dueña de las fichas, por lo que las conserva en el casino como custodios de ellas para ser entregadas a los clientes que presenten el respectivo voucher.

La situación antes referida implica la disposición de Casino Rinconada S.A. para que se produzca la entrega de créditos a sus clientes. La operadora conoce el procedimiento y concede que ello se realice en sus dependencias, en un claro ánimo de vulnerar una prohibición que busca proteger al cliente de un eventual endeudamiento a causa del juego, lo que en definitiva se ha verificado. Es claro y no se discute que si bien una persona puede libremente tomar un crédito para concurrir a jugar a una sala de juego, es absolutamente reprochable desde la perspectiva de la ley N°19.995 que el casino, obligado por la norma del artículo 7° de la ley de Casinos, concorra en acuerdo con otra empresa, en este caso relacionada, al otorgamiento de crédito a sus clientes, generándose, como el caso de la Sra. Soledad Ferj, un endeudamiento activado por el afán de seguir jugando en el casino, afán alentado por la conducta del propio casino que ha generado y dispuesto de las condiciones necesarias para que su clienta haya contraído una deuda.

Por otra parte, los hechos descritos, implican, también, para este Servicio la transferencia del uso de atributos sólo disponibles para un titular de un permiso de operación, consistente en la posibilidad dada a un tercero para el canje de fichas por dinero, lo cual sólo puede hacerlo la operadora a través del personal de juego, entre los que se encuentra el personal de tesorería, y en el establecimiento en que funciona el casino conforme se desprende de los artículos 12 y siguientes del decreto N°287, de 2005, de Hacienda, que radica el canje de fichas u otros elementos de juego en el personal de juego, dependiente de la sociedad operadora, y en punto 3.1.3. de la Circular N°50, de 2014, de esta Superintendencia, que en el mismo sentido dispone que las operaciones que indica sobre canje de fichas se realicen en la sala de juegos.

Cuarto) Que, mediante presentación RIN/182/2021, de fecha 9 de noviembre de 2021, el señor Juan Eduardo García Newcomb, en representación de la sociedad operadora Casino Rinconada S.A., encontrándose dentro de plazo, presentó los descargos en relación con los cargos formulados por la SCJ, solicitando acoger todas las alegaciones presentadas y en definitiva absolverla de los cargos formulados, o en subsidio, se aplique la sanción de menor entidad o la multa más baja.

Quinto) Que, en términos generales, el Juan Eduardo García Newcomb, en representación de la sociedad operadora Casino Rinconada S.A. señaló en sus descargos:

I. En cuanto a la imputación que indica que Casino Rinconada S.A. otorgaría créditos.

- a) No concurren los principios de tipicidad y de legalidad.
- b) Inexistencia de operaciones de crédito de dinero por parte de Casino Rinconada S.A.
 - b.1. No existe operación de crédito de dinero dado que no se entrega o promete entregar dinero, esto es, moneda de curso legal o título representativo de ella en el comercio habitual.*
 - b.2. No existe operación de crédito de dinero en cuanto no se ha pactado interés alguno.*
- c) Casino Rinconada S.A. no ha infringido la prohibición legal del artículo 7° de la Ley de Casinos
 - c.1. La errada tesis de la Superintendencia para establecer que existiría eventualmente otorgamiento de créditos por parte de Casino Rinconada.*
 - c.2. La prohibición legal de otorgar crédito a jugadores se encuentra acotada a la sociedad operadora.*
 - c.3. La prohibición legal consiste en el otorgamiento directo de crédito por parte de la sociedad operadora, sin que sea procedente incorporarles circunstancias adicionales*

II. En cuanto a la imputación relativa a que Casino Rinconada S.A. ha transferido el uso de permiso de operación.

- a) Inexistencia de una transferencia de uso ni mucho menos de propiedad del permiso de operación del cual es titular la sociedad Casino Rinconada S.A.
- b) Las fichas son pagadas por Enjoy Gestión Ltda., en el marco del programa de fidelización de los recintos administrados por sociedades que son parte del grupo Enjoy.
- c) El sistema de fichas que el oficio de cargos cuestiona y estima constitutiva de una supuesta transferencia del permiso de operación ha sido anteriormente conocido por la SCJ, sin que en tal oportunidad se hayan formulado cargos contra el casino Rinconada
- d) Actualmente se encuentra en consulta una normativa que pretende prohibir la intermediación en la adquisición de fichas para realizar apuestas, de tal manera que no puede entenderse actualmente prohibido el sistema que Casino Rinconada ha impuesto con Enjoy Gestión Ltda.

Sexto) Que, mediante Resolución Exenta N°43, de 17 de enero de 2022, de esta Superintendencia, se tuvieron por presentados dentro de plazo legal, los descargos referidos en el considerando anterior, dejándose el pronunciamiento de éstos para la resolución de término, teniendo en cuenta las alegaciones de fondo formuladas por la sociedad operadora.

De igual modo, la misma Resolución Exenta dispuso la apertura de un término probatorio en los términos establecidos en el literal f) del inciso 1° del artículo 55 de la Ley N°19.995, fijándose como puntos de prueba, los siguientes hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos:

a) Efectividad que, la sociedad operadora Casino Rinconada S.A. habría incurrido en la infracción a la norma contenida en el artículo 7 de la Ley N°19.995, en el sentido de haber otorgado crédito a los jugadores.

b) Efectividad que, la sociedad operadora Casino Rinconada S.A. habría incurrido en la causal de revocación establecida en el artículo 31 literal f) de la Ley N°19.995, en el sentido de haber transferido la propiedad o el uso del permiso de operación o de las licencias de juego otorgadas.

Séptimo) Que, mediante presentación RIN/007/2022, de 18 de enero de 2022, estando dentro de plazo, Casino Rinconada S.A. interpuso recurso de reposición en contra de la Resolución Exenta N°43, de 2022, solicitando establecer en su considerando primero que el procedimiento administrativo no corresponde a uno en que se analice la revocación del permiso de operación, sino a un procedimiento administrativo sancionatorio general establecido en el mismo cuerpo normativo; reconfigurar los dos puntos de prueba fijados originalmente; suspender la audiencia testimonial originalmente fijada para el 20 de enero de 2022; e, identificar con suficiente precisión los documentos que se tienen acompañados en el presente procedimiento administrativo sancionador, y que fueron aportados oportunamente por Casino Rinconada.

Octavo) Que, mediante Resolución Exenta N°104, de 8 de febrero de 2022, esta Superintendencia acogió el recurso de reposición interpuesto por la sociedad operadora con fecha 18 de enero de 2022, en cuanto a enmendar los puntos de prueba fijados en dicha resolución, y precisar que los cargos formulados corresponden en el marco de un procedimiento administrativo sancionatorio y no revocatorio.

Noveno) Que, conforme a la Resolución Exenta N°104, referida en el considerando precedente, se fijaron como nuevos hechos sustanciales, pertinentes, y controvertidos los siguientes:

a) Efectividad que Casino Rinconada S.A. habría otorgado crédito a los jugadores.

b) Efectividad que la Sociedad Operadora Casino Rinconada S.A. habría transferido el uso de su permiso de operación a Enjoy Gestión Ltda.

Décimo) Que, conforme a la Resolución Exenta N°104, referida en el considerando precedente, se precisó que se han tenido por acompañados los siguientes documentos:

- Oficio Ordinario N°238, de 20 de febrero de 2014 de la Superintendencia de Casinos de Juego.
- Reglamento de Uso del Programa Enjoy Club Válido para Argentina y Chile.
- Comprobantes de Voucher para Juego Enjoy Gestión.
- Comprobantes de ingresos municipales correspondiente al segundo semestre del presente año por concepto de patentes asociadas actividades de casinos de juego, todas ellas pagadas por Casino Rinconada S.A.
- Reportes mensuales del Sistema de Información Operacional de Casinos (SIOC) todo aquello que debe informar de acuerdo con las instrucciones impartidas por la SCJ.
- Comunicación de 11 de febrero de 2016, EG/001/2016, a la SCJ de parte de Enjoy Gestión Ltda.
- Comunicación de 11 de febrero de 2016, RIN/028/2016, a la SCJ de parte de Casino Rinconada S.A.
- Oficio Ordinario N°1236, de 9 de noviembre de 2016 de la Superintendencia de Casinos de Juego a Casino Rinconada S.A.
- Comunicación de 10 de enero de 2013, F.026.2013, a la Superintendencia de Casinos de Juego de parte de Casino El Escorial S.A.
- Comunicación de 10 de enero de 2013, F.027.2013, a la Superintendencia de Casinos de Juego de parte de Enjoy Gestión Ltda.

- Comunicación de 21 de octubre de 2016, a la Superintendencia de Casinos de Juego de parte de Casino Rinconada S.A.
- Estructura de poderes Casino Rinconada S.A.

Décimo Primero) Que, conforme da cuenta la resolución N°104, antes citada, la testimonial quedó fijada para el día miércoles 16 de febrero de 2022, oportunidad en que se realizó dicha diligencia probatoria.

Décimo Segundo) Que, prestó declaración como testigo de la empresa el Sr. Gonzalo Arias Martínez, Jefe de la Oficina de cambio de Enjoy Gestión Ltda.:

Respecto al punto de prueba: *Efectividad que, la sociedad operadora Casino Rinconada S.A. habría incurrido en la infracción a la norma contenida en el artículo 7 de la Ley N°19.995, en el sentido de haber otorgado crédito a los jugadores*, el testigo Sr. Arias Martínez declaró:

- Las dependencias de Enjoy Gestión Ltda. se encuentran en el ingreso al casino, fuera del área de juego.
- Enjoy Gestión Ltda. no cumple funciones para Casino Rinconada S.A.
- No existe coordinación entre Enjoy Gestión Ltda. y Casino Rinconada S.A. para el desarrollo de sus funciones. A lo más, es una formalidad cuando hay una compra de fichas a la operadora se les informa, pero relación más allá de eso ninguna.
- La función de Enjoy Gestión Ltda. con relación a la compra, entrega y custodia de las fichas de juego, es la compra, no custodia, no entrega ni vende. Solo compra las fichas y las entrega en custodia a la operadora. Las fichas nunca pasan por mano de Enjoy Gestión Ltda.
- La compra de fichas por Enjoy Gestión Ltda. es una gestión autónoma de ésta, independiente de la operadora. Enjoy Gestión Ltda. hace una compra y le avisa a la operadora.
- La propiedad de las fichas que se entregan a los jugadores es de Enjoy Gestión Ltda.
- Enjoy Gestión Ltda. entrega los vouchers de acuerdo con el programa de fidelización de acuerdo con su categoría.
- Los vouchers representan el beneficio al que pueden acceder los clientes que tienen las categorías definidas en el programa. Son solo el beneficio, nada más que eso.
- No corresponde ninguna función a Enjoy Gestión Ltda. respecto de las fichas de juego.
- La administración de las fichas corresponde a la operadora.
- La custodia de fichas corresponde a la operadora
- Uno de los tantos programas que tiene el club consiste en la entrega de estos vouchers a ciertas categorías y puntajes de clientes, no a cualquier persona que llegue de la calle les vamos a dar este beneficio. Son clientes con altas categorías y puntajes de juego.
- El programa consiste en que los vouchers solo son canjeables por fichas de juego.
- Enjoy Gestión Ltda., solo administra el programa de fidelización de Casino Rinconada.
- No tiene conocimiento de alguna demanda por cobro respecto de algún cliente de Enjoy Gestión que no haya pagado los vouchers. Cuando hay clientes que no han pagado los voucher están fuera de la competencia de sus funciones.

Respecto al punto de prueba: *Efectividad que la Sociedad Operadora Casino Rinconada S.A. habría transferido el uso de su permiso de operación a Enjoy Gestión Ltda.*, el testigo Sr. Arias Martínez declaró:

- Enjoy Gestión Ltda. no cumple funciones para Casino Rinconada S.A.
- No tiene información acerca de si Casino de Rinconada S.A ha delegado, derivado o transferido el uso de su permiso de operación a un tercero o a Casino Rinconada S.A.
- No hay coordinación alguna entre Enjoy Gestión Ltda. y Casino Rinconada S.A. para el desarrollo de sus funciones. Eventualmente cuando se hace una compra de fichas formalmente se les avisa, pero no tiene relación con Casino Rinconada S.A.
- Enjoy Gestión Ltda. solo compra las fichas, nos las custodia ni las entrega.

- La compra de fichas por Enjoy Gestión Ltda. es una gestión autónoma de ésta, la que decide cuando hacer las compras.
- Para materializar la venta de las fichas a Enjoy Gestión Ltda. no fue necesario delegar, derivar ni transferir el permiso de operación de Casino Rinconada S.A.
- Enjoy Gestión Ltda. no cumple función alguna en la sala de juegos del casino, no ingresan a la sala de juegos.
- Respecto de las fichas de juego a Casino Rinconada S.A., solo corresponde la custodia y entrega.

Décimo Tercero) Que, encontrándose vencido el término probatorio aludido en el considerando sexto de la presente resolución exenta y atendido lo dispuesto en los artículos 7° y 8° de la ley N°19.880 (principios de celeridad y conclusivo), corresponde dar impulso de oficio al presente procedimiento administrativo sancionatorio, dictando la correspondiente resolución de término, a efectos de establecer si los hechos que sustentan el cargo formulado mediante Oficio Ordinario N°1585, de 25 de octubre de 2021, de esta Superintendencia, resultan efectivos o no y por consiguiente, determinar si corresponde sancionar o absolver a la sociedad operadora Casino Rinconada S.A.

Décimo Cuarto) Que, en relación con los descargos de la operadora, esta Superintendencia procede a hacerse cargo de ellos en los siguientes términos:

I. En cuanto a la imputación que indica que Casino Rinconada S.A. otorgaría créditos.

a) No concurren los principios de tipicidad y de legalidad.

La operadora Casino Rinconada S.A. señala en sus descargos que no resulta consistente con el cargo formulado por la Superintendencia de Casinos de Juego, respecto de la infracción del artículo 7° de la ley N°19.995, por cuanto ella no incurre en ninguno de los supuestos en que se sustenta la prohibición de otorgar créditos a jugadores por parte de una sociedad operadora, siendo consecuentemente dicha conducta atípica.

Es relevante tener en cuenta que el principio de tipicidad, si bien es un principio que se aplicable en este caso, se recoge con *matices*, respecto de su aplicación en el Derecho Penal. En tal sentido corresponde atender al destinatario del artículo 7° de la Ley de Casinos de Juego, que bien podría haber comprendido el sentido de la norma, consistente en evitar el endeudamiento de clientes de casinos por créditos obtenidos en el mismo casino, como lo entiende esta Superintendencia y el resto de los operadores industria.

Sobre la alegación de la operadora esta debe ser desestimada, por cuanto como se ha señalado en los cargos es evidente una disposición de Casino Rinconada S.A. para que se produzca la entrega de créditos a sus clientes, como móvil del conjunto de conductas desplegadas y acreditadas por la SCJ.

Conforme se acredita en los antecedentes que rolan en el presente sancionatorio, la operadora conoce el procedimiento mediante el cual se entregan fichas a los jugadores con cargo a un crédito que genera Enjoy Gestión Ltda., consintiendo que dicha actividad se realice en sus dependencias, haciendo posible con ello que se materialice la vulneración a la prohibición legal expresa que, precisamente, busca proteger al cliente de un casino de juego de un eventual endeudamiento a causa del mismo, lo que en definitiva se ha verificado.

De los antecedentes reunidos y valorados, resulta posible concluir que el propio casino de juego participa activamente en la generación y disposición de las condiciones necesarias para el endeudamiento de clientes por causa de juego al interior del Proyecto integral autorizado a la sociedad operadora Rinconada S.A.

En tal sentido, se hace presente lo indicado por el testigo presentado por la empresa, quien expresó que las *“...dependencias de Enjoy Gestión Ltda. se encuentran en el ingreso al casino, fuera del área de juego.”*; y lo que se consigna en el Reglamento de Uso del Programa Enjoy Club, -acompañado como medio de prueba por la operadora- al indicar que para solicitar la membresía *“...se deberá completar totalmente el formulario de Inscripción para la solicitud de acceso al Programa Enjoy Club, que se encuentra disponible en todas las oficinas Enjoy Club habilitadas en cada uno de los Casinos Enjoy...”*.

La defensa de Casino Rinconada S.A. se levanta en base al tenor de la norma del artículo 7° de la ley, que hace mención a la operadora. En consecuencia, la empresa pretender evadir su responsabilidad amparada en la intervención de Enjoy Gestión Ltda., señalando a ésta como una entidad distinta y ajena a ésta, que además funciona en forma independiente y sin mediar coordinación con Casino Rinconada S.A., aseveraciones que son absolutamente erradas.

Desde ya se destaca que, si bien Enjoy Gestión Ltda., no es titular de un permiso para la operación de un casino en la comuna de Rinconada, es propietaria del 70% de la operadora, y participa de la propiedad de otras sociedades integrantes del denominado Grupo Enjoy, reconocida empresa que opera casinos de juego en Chile, Argentina y Uruguay. Conforme ello, no resulta correcto, según el entender de esta Superintendencia, comprender que Casino Rinconada S.A. pueda eximir su responsabilidad en lo que refiere a la vulneración de la norma que impide otorgar crédito a jugadores, desconociendo el elemento fáctico antes indicado.

Teniendo presente lo anterior, Enjoy Gestión Ltda. no es ajena a la operadora, por el contrario, es su accionista mayoritario. Por tanto, es un tercero que más bien se identifica con la operadora. La acción de Casino Rinconada S.A., continuamente ha quebrado una normativa que, tiene como claro sentido y objeto evitar al endeudamiento de las personas por causa de juegos de azar, señalando un límite a las operadoras de casino. Por ello también es que resulta inadmisibles no reconocer, en la situación que fundamenta el cargo, un diseño implementado por la operadora Casino Rinconada S.A. para, intencionadamente, promover exactamente lo que la ley ha querido repeler, transformando a clientes del casino, en jugadores endeudados, y demandados por Enjoy Gestión Ltda.

En definitiva, ha sido posible constatar, aunque se declare lo contrario por parte de la operadora, que ésta junto con Enjoy Gestión Ltda. han actuado en forma coordinada y constante, para la ejecución de un sistema dispuesto para otorgar crédito a los clientes del casino. Ello se aprecia al observar, por ejemplo, que la inscripción al club de fidelización se realiza en el casino de juegos, y que conforme lo describe en su Carta RIN/28/2016, la operadora le hace entrega de fichas de juegos a Enjoy Gestión Ltda. adquiridas previamente por ésta, quien a su vez le solicita y mandata para que la operadora se las mantenga en custodia y se las entregue directamente a quien Enjoy Gestión Ltda. identifique e indique. Todo lo señalado necesariamente requiere de un trabajo previo mancomunado y coordinado.

El sistema diseñado para el otorgamiento de crédito, materializado con la intervención Casino Rinconada S.A., en múltiples ocasiones ha derivado en un procedimiento judicial de cobro de deuda, como en el caso de la Sra. María Soledad Ferj, según da cuenta de la causa Rol C-63-2019 llevada ante el 21° Juzgado Civil de Santiago, en el que Enjoy Gestión Ltda. persigue el cobro de \$1.800.000.- causa que terminó acumulada al proceso seguido bajo el Rol C-5693- 2019, tramitado ante el 30° Juzgado Civil de Santiago, en la que la empresa demandó a la Sra. Ferj ahora para el cobro de \$14.100.000.- Sobre este punto, basta mirar la información pública que se encuentra en la web del Poder Judicial para ratificar lo señalado en cuanto a que situaciones como la descrita están lejos de ser aisladas.

d) Inexistencia de operaciones de crédito de dinero por parte de Casino Rinconada S.A.

b.1. No existe operación de crédito de dinero dado que no se entrega o promete entregar dinero, esto es, moneda de curso legal o título representativo de ella en el comercio habitual.

La premisa que declara la operadora en el enunciado es errónea, pues es posible acceder a un bien con la opción de diferir su pago, y en tal caso se está en presencia de crédito. Además, es claro que el giro del casino Rinconada no implica la entrega de dinero con un pacto de devolución futura. Un casino de juegos no es un banco, o una institución financiera habilitada para realización de operaciones de crédito de dinero. Se suma el hecho que, como la misma operadora lo declara en el voucher, las fichas y ticket, que es en lo que se traduce el voucher son representativos de moneda de curso legal en Chile

Se descarta entonces la referida afirmación formulada en los descargos de la operadora, dado que lo que se representa a la operadora es la disposición de medios para que sus clientes puedan jugar en el casino, mediante el acceso a fichas, con cargo a pagos futuros que debe realizar a Enjoy Gestión Ltda., evidenciándose de esta forma una modalidad de otorgamiento de crédito que la ley prohíbe en el artículo 7° inciso final de la Ley N°19.995. Lo anterior se aprecia del propio voucher, que señala:

*“El cliente declara que conoce y acepta el beneficio de adquisición de fichas vía el presente voucher y que su utilización no lo exonera de su obligación de pagar íntegramente el importe de dichas fichas. Para tal efecto ha hecho entrega a Enjoy Gestión Limitada del cheque(s) individualizado(s) en este documento y que Enjoy Gestión Limitada **podrá presentar a cobro en el momento que estime oportuno.**” (énfasis nuestro)*

La facultad que tiene Enjoy Gestión Ltda., de presentar a cobro el o los cheque/s en el momento que estime oportuno, es un claro y concluyente indicativo de que el cheque se cobra con posterioridad, luego de un plazo desde que se entrega el voucher, lo cual responde al beneficio que se otorga al cliente conforme el reglamento de Enjoy Club.

La operadora destaca el hecho que Enjoy Gestión Ltda. no entrega ni se obliga a entregar en ningún momento, una suma de dinero, con lo cual no se cumple el primer requisito que establece el artículo 1° de la Ley N°18.010. Sin embargo, ello no está en cuestión, pues no se imputa el realizar operaciones de crédito de dinero, lo que, en rigor para este caso resulta más bien indiferente, pues lo que se imputa es el otorgamiento de crédito empujando al endeudamiento de los clientes, con fundamento o causa en el “beneficio” que se otorga al cliente lo que, en definitiva, produce la deuda.

La empresa, también pone en relieve que la entrega del voucher no consiste en la entrega de un título representativo de dinero, por cuanto lo que representa dicho documento es únicamente el derecho al canje de fichas de juego. Lo que indica la operadora implica una omisión respecto que las fichas, en el fondo sí representan dinero, pues se utilizan precisamente para realizar apuestas en el casino, apuestas en dinero, que es lo, en esencia, se apuesta en un casino. Un cliente para poder jugar necesita dinero o las fichas que ha cambiado previamente en las cajas. La norma pide que ese cambio se realice sin que medie un plazo para pagar el valor del canje, exigencia que se infringe con la figura del voucher, que el cliente obtiene mediante la entrega de cheques a Enjoy Gestión Ltda. Así, voucher mediante, el cliente obtiene las fichas para poder jugar en el casino. El cliente no juega con el voucher, sino con las fichas que aquel representa.

En el fondo el cheque, que es equivalente a dinero, es igual al voucher y este es igual a las fichas que representa este último o el cheque. Lo anterior es ratificado por el propio voucher, que señala:

*“Este comprobante es un instrumento de uso interno de Enjoy Gestión Limitada, mediante el cual requiere a la operadora del Casino para que entregue al cliente individualizado en el, las fichas o tickets de juego que le ha dejado en custodia, y que están autorizados **y son representativos de moneda de curso legal en Chile**. El cambio del presente comprobante por fichas o tickets solo se puede efectuar en el mismo establecimiento en que fue emitido y únicamente se podrá cambiar durante la misma jornada en que fue generado. Se entenderá por jornada el periodo comprendido entre las 07:00 AM del día en que fue emitido y las 06:59 del día inmediatamente siguiente. A modo de ejemplo, la jornada del día martes está comprendida entre las 07:00 AM del día martes y las 06:59 AM del día miércoles inmediatamente siguiente. Para su uso, este comprobante debe encontrarse en óptimas condiciones; de tal forma que si esta ilegible, alterado, incompleto, en mal estado o es falso, no será aceptado por el Casino. Este es un documento nominativo, el cual deberá ser entregado solo por el cliente individualizado presentando su cedula de identidad o pasaporte vigente, en la oficina de cambio del Casino respectivo, siendo responsabilidad del cliente su custodia y seguridad. Ni Enjoy Gestión Limitada ni el operador del Casino son ni serán responsables por su pérdida, robo, deterioro o mal uso. El uso fraudulento de este documento sujetará al cliente a las sanciones legales y reglamentarias que correspondan. Por el solo hecho de hacer uso de este instrumento, el cliente declara conocer y aceptar, al amparo de la Ley N° 19.913, la obligación de reporte a la Unidad de Análisis Financiero de todas aquellas transacciones que superen los umbrales de registro, o bien, constituyan algún indicio de operación sospechosa.*

El cliente declara que conoce y acepta el beneficio de adquisición de fichas vía el presente voucher y que su utilización no lo exonera de su obligación de pagar íntegramente el importe de dichas fichas. Para tal efecto ha hecho entrega a Enjoy Gestión Limitada del cheque(s) individualizado(s) en este documento y que Enjoy Gestión Limitada podrá presentar a cobro en el momento que estime oportuno.”

b.2. No existe operación de crédito de dinero en cuanto no se ha pactado interés alguno.

La operadora indica que, como elemento de la naturaleza de las operaciones de crédito de dinero, la Ley N°18.010 establece el concepto de “interés”, para lo cual distingue en su artículo segundo entre operaciones de crédito de dinero no reajustables y aquellas que sí lo son. En las primeras el interés lo constituye toda suma que recibe o tiene derecho a recibir el acreedor, a cualquier título, por sobre el capital; y, en las segundas el interés lo constituye toda suma que recibe o tiene derecho a recibir el acreedor, a cualquier título, por sobre el capital reajustado.

Lo anterior, en efecto se refiere a las operaciones de crédito de dinero que dicha ley regula, y que efectivamente, no corresponde a la operación que se reprocha a Casino Rinconada S.A., pues si de hecho así fuera, con la presencia de un “interés” en la operación, sería la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) la que tendría que intervenir para revisar tales operaciones.

Las operaciones de crédito en el sentido de la ley N°18.010 son solo las de dinero. Pero los créditos en el sentido del artículo 578 del Código Civil pueden ser de dinero o de cualquier otra cosa que no lo sea. El interés es un elemento propio de una operación de crédito de dinero, que bien podría estar ausente sin que por ello dejemos ante un crédito, el que en general se define como es un préstamo de dinero que genera un compromiso de devolución futura. Vale referir a las diversas opciones que el mercado ofrece para compras con crédito sin interés. Lo que identifica en estos casos el crédito, la obligación que nace para el deudor, es el pago diferido que debe hacer del monto de dinero utilizado.

Sin perjuicio de lo antes indicado, lo que desde ya se destaca es que la generación de endeudamiento por causa de juegos de azar con intervención de la operadora la situación a reconocer en este sancionatorio.

e) Casino Rinconada S.A. no ha infringido la prohibición legal del artículo 7° de la Ley de Casinos

c.1. La errada tesis de la Superintendencia para establecer que existiría eventualmente otorgamiento de créditos por parte de Casino Rinconada.

Se ha mencionado la disposición de Casino Rinconada S.A. para que se produzca la entrega de créditos a sus clientes, conforme se acredita en los antecedentes del caso. En efecto, se puede observar, claramente, que la operadora, lejos de desplegar acciones de resguardo y respeto a la disposición del artículo 7° de la Ley N°19.995, ha invertido toda su diligencia para, precisamente implementar un sistema para otorgar crédito a sus clientes. La operadora es parte del procedimiento mediante el cual se entregan fichas a los jugadores con cargo a un crédito que genera Enjoy Gestión Ltda. y concede que ello se realice en sus dependencias, en un claro ánimo de vulnerar una prohibición legal, que, está dirigida a dar protección al cliente de un eventual endeudamiento a causa del juego, lo que en definitiva se ha verificado.

En este sentido, es indiciario de la vulneración de la prohibición el hecho que es el propio casino de juegos el que ha generado y dispuesto de las condiciones necesarias para el endeudamiento de clientes por causa de juego, no creándose en caso alguno un nuevo tipo infraccional como lo alega la operadora.

Por el contrario, la operadora incurre en la falta que pretende desconocer al generar las condiciones para el otorgamiento del crédito:

- a) disponiendo del uso del establecimiento para que los clientes ingresen al Enjoy Club.
- b) permitiendo que los empleados de Enjoy Gestión Ltda., trabajen en el casino para captar e inscribir clientes del casino en el club que otorga el beneficio.
- c) coordinándose con Enjoy Gestión Ltda., para que opere el sistema de entrega de fichas a quien presente un voucher en la caja del casino.

Todo ello importa un involucramiento y compromiso de la empresa para el otorgamiento de crédito a sus clientes. Lo anterior fluye, por ejemplo, de Reglamento de Uso del Programa Enjoy Club (Válido para Argentina y Chile), el cual señala en su punto 1:

*“Para solicitar la membresía se deberá completar totalmente el formulario de Inscripción para la solicitud de acceso al Programa Enjoy Club, **que se encuentra disponible en todas las oficinas Enjoy Club habilitadas en cada uno de los Casinos Enjoy y en la página web www.enjoy.cl**”.*

*“El cliente podrá solicitar la membresía para ser socio Enjoy Club, a través de la web www.enjoy.cl pre-inscribiéndose, y “creando su cuenta en forma automática, **debiendo dirigirse luego a cualquier oficina de Enjoy Club, las que se encuentran ubicadas en todos los casinos Enjoy. Una vez en el lugar, deberá firmar el formulario de inscripción, y solicitar la tarjeta de membresía.**”*

Asimismo, en relación con la actividad coordinada que realiza Enjoy Gestión Ltda., y Casino Rinconada S.A., si bien el testigo presentado por la empresa señala que *“No hay coordinación alguna entre Enjoy Gestión Ltda. y Casino Rinconada S.A. para el desarrollo de sus funciones. Eventualmente cuando se hace una compra de fichas formalmente se les avisa, pero no tiene relación con Casino Rinconada S.A.”*, se observa de otros antecedentes, por ejemplo, de la Carta EG/001/2016, de enero de 2016, acompañada por la empresa, que estas comunicaciones no son eventuales, y son de carácter ordinario, al explicar en la mencionada comunicación que:

*“Cabe agregar que **estas fichas son adquiridas diariamente** al contado por nuestra empresa, **le solicitamos o mandatamos al Casino Rinconada** para que las mantenga en custodia o entrega, ya que sociedad operada a aquellos socios de Enjoy Club que nosotros identificamos con los vouchers antes señalados”*

c.2. La prohibición legal de otorgar crédito a jugadores se encuentra acotada a la sociedad operadora.

La operadora señala que la prohibición de otorgamiento de crédito se encuentra acotado al operador del casino, es decir al titular del permiso de operación, y por ello, según el tenor de la norma no deja duda alguna que el sujeto sobre el cual recae dicho mandato no es cualquier persona, sino que únicamente el operador del casino.

No es efectiva la afirmación que esgrime como defensa la operadora, siempre parapetándose en el tenor estricto de la norma del artículo 7° de la ley de Casinos, la cual, si bien se dirige a la operadora de casinos, lo cierto es que, conforme comprende este Servicio la norma, determina un estándar de conducta para la industria de casinos en Chile, estándar que, por cierto, es respetado por toda la industria, con excepción de los operadores de casinos del grupo Enjoy, conglomerado que incorpora el sistema de crédito en todos sus casinos, conforme se desprende del Reglamento de Enjoy Club, de conformidad con el resultado de una revisión que esta Superintendencia realizó sobre la materia conforme da cuenta el Oficio Circular N°006, de 14 de marzo de 2019.

En nuestro país la industria se compone de 26 casinos de los cuales que responden a 7 grupos económicos. En el caso de Casino Rinconada S.A., junto con 7 casinos más reportan al grupo Enjoy. Con relación a Enjoy Gestión Ltda. ésta participa directa o indirectamente de 8 casinos del grupo Enjoy. Por su parte, Enjoy Gestión Ltda. es propietaria del 70% de Casino Rinconada S.A., de modo tal que resulta inoficioso persistir en señalar a Enjoy Gestión Ltda. como un tercero ajeno al casino, y que por lo tanto mal podría ser alcanzado por la norma del artículo 7°.

La realidad, por tanto, revela una íntima relación entre ambas sociedades (una operadora y su respectiva controladora. Los hechos que han motivado este proceso muestran exactamente ello. La forma en que se relacionan ambas empresas - se comprende que respondiendo a una directriz de interés corporativo planteada desde la matriz-, explicaría la decisión de implementar un sistema para el otorgamiento de crédito a los clientes del casino en Rinconada, situación que se replica para los otros casinos del grupo según se observa en el punto 2.3 del Anexo 1 del Reglamento de Uso del Programa Enjoy Club (Válido para Argentina y Chile), el que, al describir el beneficio de cambio de cheques por voucher representativos de fichas indica que este beneficio “*aplica solo para Chile*”.

La operadora, alega que “*sólo podría entenderse que Casino Rinconada S.A. ha infringido el artículo 7° de la ley N°19.995, si y solo si ha sido él quien ha otorgado directamente el crédito a los jugadores, lo que la propia SCJ ha descartado. En efecto, el organismo regulador reconoce explícitamente en la exposición de los hechos en que se sustenta el respectivo cargo que es Enjoy Gestión la entidad que otorgaría crédito a los jugadores.*”.

Respecto de tales expresiones, cabe destacar, en primer lugar, que la necesidad de que el crédito se otorgue “directamente” es un elemento que la empresa incorpora en su alegato, y que no corresponde a su siempre recurrente tenor literal de la norma, el cual no hace tal distinción, reafirmando, en consecuencia, la activa participación de la operadora en el sistema diseñado para el otorgamiento de crédito a sus clientes, reconociendo expresamente, que, al menos otorga el crédito en forma “indirecta”, lo cual es igualmente reprochado por la norma, que refiere a que no se puede otorgar crédito “*bajo ninguna circunstancia*”; y, en segundo lugar, que este Servicio junto con describir la participación de Enjoy Gestión Ltda. en el otorgamiento de crédito, también, y especialmente, ha hecho dicha descripción respecto de Casino Rinconada S.A., lo que ha motivado el inicio de este proceso sancionatorio.

c.3. La prohibición legal consiste en el otorgamiento directo de crédito por parte de la sociedad operadora, sin que sea procedente incorporarles circunstancias adicionales

No resulta evidente, como lo declara la operadora, que la prohibición recae en el otorgamiento directo de créditos, puesto que como se ha indicado precedentemente, la calificación de “otorgamiento directo” es una circunstancia que la empresa agrega, sin que así esté definido en la norma. De ello se deriva que las imputaciones que se hacen a la empresa operadora sean correctas, y bien fundadas en la necesidad de que ésta ajuste su actuar a lo que manda la ley, y en consecuencia, no se otorgue crédito a los clientes que juegan en los casinos en Chile, ni

tampoco se permita hacerlo por terceras sociedades, que en este caso es la controladora de la operadora del Casino de Rinconada.

En tal dirección, la SCJ más que interpretar la norma del artículo 7° de la ley de Casinos, y crear un nuevo tipo infraccional como alega la operadora, entiende que ésta ha incurrido en las conductas que se reprochan, pues ha sido la forma en que ella ha comprendido que puede otorgar créditos, pretendiendo vulnerar la norma, basada en la errónea concepción de que quien otorga el crédito es un tercero, cuando en rigor también el casino está otorgando el crédito, disponiendo de una serie de recursos para que ello se concrete. Así la empresa incurre en infracciones a partir un diseño de una serie de operaciones creado para el fin antes indicado.

El sentido de la ley, en el caso del artículo 7° de la ley de Casinos, es claro por cuanto la finalidad de la prohibición es que a los clientes de los casinos de juego no se les otorgue crédito.

En efecto, la mencionada norma es un límite para el otorgamiento de crédito por parte de la operadora, como se ha señalado. Se refuerza dicho concepto, apuntando a la frontera que tiene una operadora para ejercer actividades económicas, la que se determina de acuerdo al giro que puede ser explotado por un casino de juegos, según se desprende del artículo 17 letra a) de la ley N°19.995, que establece que las sociedades anónimas que opten a un permiso de operación para un casino en Chile deberán tener como objeto social *“la explotación de un casino de juego, en los términos previstos en la presente ley y sus reglamentos”*.

La ley define como casino de juego, al *“establecimiento, inmueble o parte de un inmueble, consistente en un recinto cerrado, en cuyo interior se desarrollarán los juegos de azar autorizados, se recibirán las apuestas, se pagarán los premios correspondientes y funcionarán los servicios anexos.”*, y como servicios anexos, aquellos *“complementarios a la explotación de los juegos que debe ofrecer un operador, según se establezca en el permiso de operación, ya sea que se exploten directamente o por medio de terceros, tales como restaurante, bar, salas de espectáculos o eventos, y cambio de moneda extranjera.”* (artículo 3°, letras c) y d) de la Ley N°19.995).

Se observa de las normas transcritas que la explotación de un casino no se extiende a la explotación de un giro del tipo bancario o similar, sino que refiere a la oferta de juegos y de servicios complementarios a una experiencia de entretenimiento, lo cual, toma bastante distancia de lo que acontece en el contexto del otorgamiento de crédito. Por ello, el artículo 7° de la ley de Casinos, junto con refirmar este concepto, apuntaría a una finalidad más esencial, que tiene que ver con la protección del jugador, de su situación económica, fijando como sentido la prohibición que pesa sobre el casino de no otorgar crédito a sus clientes, o lo que sería equivalente, la prohibición de promover, facilitar y generar endeudamiento a causa de juego.

Sobre este punto, es útil recordar que el juego es una actividad que nuestra legislación reconoce como ilícita, y requiere una ley expresa que permita su ejercicio, como ocurre con los casinos, los hipódromos, o la lotería. En el mismo sentido, se debe reconocer el juego como una actividad restringida que debe desarrollarse dentro de los márgenes que la ley permite. En armonía con ello, nuestro ordenamiento, en el artículo 1466 del Código Civil, establece que hay *“objeto ilícito en las deudas contraídas en juego de azar (...)”*, de lo que se deriva claramente la apreciación que se realiza a las conductas de la operadora como constitutivas de infracciones la normativa que prohíbe el otorgamiento de créditos a los clientes que concurren a los casinos en Chile.

Este Servicio, estima que es absolutamente necesario poner atención al elemento teleológico de la norma, a su *ratio legis*, que se inserta dentro de un ordenamiento jurídico, en que, como se ha señalado, los juegos de azar corresponden a una actividad de naturaleza ilícita, que requiere habilitación legal para ser desarrollada, y en el cual las deudas con origen en apuestas en juegos de azar adolecen de objeto ilícito. Por ello no resulta correcto, que la operadora pretenda soslayar

dicho análisis, defendiéndose en un aspecto de la literalidad del artículo 7° de la ley de Casinos, desconociendo con ello la finalidad del establecimiento de la misma.

Los argumentos con que se rebaten los descargos de la empresa no contienen un ánimo de interpretación normativa, y menos aún pretenden levantar exigencias adicionales, complementarias o diferentes a aquellas comprendidas en el ordenamiento jurídico vigente. Esta Superintendencia en ningún caso adiciona elementos a lo que prescribe el artículo 7°, respecto de los cuales se exija su cumplimiento a Casino Rinconada S.A. Por otra parte, se comprende que la norma ha sido puesta para resguardar la situación patrimonial de las personas, como principal elemento que la justifica, y no para instaurar límites a las actividades de una operadora de casinos juegos, cuyo ámbito de acción en la vida económica se describe a partir de las normas de la ley 19.995 antes comentadas: artículo 3° literales c) y d) y artículo 17 letra a).

Por otro lado, es efectivo que la forma de operar entre Casino Rinconada S.A. y Enjoy Gestión Ltda. ha estado en conocimiento de esta Superintendencia desde hace años atrás.

Sin embargo, ya en el año 2016 este Servicio puso su atención a esta situación, de la disponibilidad de fichas contra la entrega de cheques postdatados. De ello da cuenta el Ordinario N°95, de 29 de enero de 2016, enviado a la operadora a propósito de una denuncia realizada por el Sr. Mauricio Londoño Lamadrid, quien se vio afectado por una situación similar a la sufrida por la Sra. Maria Soledad Ferj, al recibir fichas a cambio de cheques a fecha. La operadora en tal oportunidad respondió con fecha 11 de febrero de 2016, describiendo el sistema que la involucra con Enjoy Gestión Ltda., y que motiva este proceso. Luego de la respuesta recibida, esta Superintendencia, mediante Ordinario N°902, de 08 de agosto de 2016, instruyó a Casino Rinconada S.A. la suspensión de las siguientes operaciones:

1. Que la sociedad operadora, Casino Rinconada S.A., efectúe operaciones de cambio con la empresa Enjoy Gestión Limitada, consistentes en el cambio de fichas de juego por dinero. Lo anterior, toda vez que dicha persona jurídica no califica en la categoría de jugador.
2. Que la sociedad operadora, Casino Rinconada S.A., permita que un tercero, es decir Enjoy Gestión Limitada, realice operaciones propias de su giro, es decir, el cambio de dinero por fichas de juego. Lo anterior toda vez que la licencia de explotación de juegos de azar es de carácter intransferible.
3. Que la sociedad operadora, Casino Rinconada S.A. acepte mantener en custodia dentro de su respectiva oficina de cambios al interior de la sala de juegos fichas, a la espera de la entrega de un voucher que previamente adquieren los clientes de Enjoy Gestión Limitada. Lo anterior toda vez que dicho mandato y/o actividad no se encuentra autorizada en el respectivo permiso de operación, así como tampoco dicho medio de cambio o pago.

Posteriormente, mediante Oficio N°1236, de 09 de noviembre de 2017, este Servicio levantó la suspensión impuesta a Casino Rinconada S.A. a las operaciones antes indicadas, en tanto entró a evaluar medidas futuras y de carácter permanente sobre la materia, junto con recabar mayores antecedentes respecto de esta problemática, en general en el resto de las operadoras, y sus clubes de fidelización. El alzamiento de la referida suspensión, conforme se expresó en tal oportunidad no significó de manera alguna que esta Superintendencia haya validado o valide las actividades que esta materia hayan realizado Enjoy Gestión Ltda. y la operadora. Casino Rinconada S.A.

Consta que esta Superintendencia en ningún momento dio por subsanadas y validadas las actividades efectuadas por Enjoy Gestión Limitada y por la sociedad operadora, quedando éstas sujetas a una evaluación por parte de este organismo.

Además, mediante Oficio Circular N°006, de 14 de marzo de 2019, esta Superintendencia reiteró la necesidad de cumplimiento del artículo

7° sobre prohibición de otorgamiento de crédito a jugadores. En dicha oportunidad, este Servicio señaló:

“Por el presente oficio circular, esta Superintendencia reitera a las sociedades operadoras de casinos de juegos la norma del artículo 7° de la ley N°19.995, de Casinos de Juego, que señala, literalmente, que bajo ninguna circunstancia el operador podrá otorgar crédito a los jugadores. Por ello se solicita a las operadoras dar estricta aplicación a dicha disposición legal. “

“Para efectos de lo antes señalado, las sociedades operadoras deberán adoptar las medidas conducentes para evitar que en las dependencias del casino que administra se produzcan operaciones de crédito, inclusive aquellas que no consideren la generación de un interés a favor del mutuante, y en especial las que puedan producirse por agentes representantes o empleados de entidades relacionadas con la sociedad operadora titular del correspondiente permiso de operación, la cual sólo puede habilitar la entrega de aquellos servicios anexos que expresamente estén autorizados por la Superintendencia de Casinos de Juego, de conformidad con el respectivo acto administrativo.”

Se advierte claramente, la instrucción dada a las operadoras de tomar medidas conducentes para evitar que en las dependencias del casino se produzcan operaciones de crédito, inclusive aquellas que no consideren la generación de un interés a favor del mutuante, y en especial las que puedan producirse por agentes representantes o empleados de entidades relacionadas con la sociedad operadora titular del correspondiente permiso de operación. Dicha instrucción no solo no ha sido acatada por Casino Rinconada S.A, sino que, por el contrario, ha desplegado una serie de conductas dirigidas, precisamente, para dar crédito a sus clientes, lo que ha motivado el primer cargo de este sancionatorio.

En tal oportunidad, este Servicio, además solicitó a las operadoras que informaran las políticas e instrucciones internas, como así también, los procedimientos dispuestos para el cumplimiento del requerimiento descrito en el párrafo anterior. Dicho requerimiento fue respondido por todas las operadoras, salvo aquellas del grupo Enjoy, entre las se cuenta Casino Rinconada S.A. Se hace presente que las demás operadoras respondieron que no está en sus políticas de operación la entrega de crédito a los jugadores, algunos, además, señalando la prohibición del artículo 7° de la ley de Casinos de Juego, como, por ejemplo, lo expresó una de las requeridas, al indicar que *“no contamos con procedimientos internos que regulen esta prohibición, ya que al tratarse de una prohibición legal establecida en la ley N°19.995, no se ha considerado un reforzamiento necesario mediante algún documento interno que maneje el persona...”*; u otra, que al responder indicó que *“Es política primordial de esta sociedad operadora, así como del grupo inversor que la conforme NO dar créditos, ni permitir que en sus dependencias se produzcan estas operaciones, que a nuestro entender influyen negativamente en el público que asiste a las dependencias de ...”*

II. En cuanto a la imputación relativa a que Casino Rinconada S.A. ha transferido el uso de permiso de operación.

a) Inexistencia de una transferencia de uso ni mucho menos de propiedad del permiso de operación de Casino Rinconada.

Este Servicio, cuestiona que la operadora permita a Enjoy Gestión Ltda. la compra de fichas de juego, las cuales son custodiadas por la operadora hasta que algún cliente presente un voucher equivalente a un número determinado de dichas fichas. Tal operación no corresponde, para este Servicio, a una venta que se realice como a cualquier otro cliente del casino, sino que, por el contrario, está revestida de una serie de particularidades.

Se ha destacado el hecho de que Enjoy Gestión Ltda. no es un cliente cualquiera, pues se trata de una relacionada con la

operadora, y que, además, cuenta con el 70% de su propiedad, y con la cual se realizan acciones coordinadas dirigidas a otorgar crédito a los clientes de Casino Rinconada S.A.

Si bien Enjoy Gestión Ltda., no entrega fichas directa y físicamente a los jugadores, sí las entrega por efecto del voucher, por cuanto este es representativo de fichas de propiedad de Enjoy Gestión Ltda., que son custodiadas por la operadora y que ésta, en calidad de mandataria de Enjoy Gestión Ltda., entrega a los clientes de la operadora que presentan el voucher. Por lo anterior, el alegato que realiza esta última en cuanto señala que no hace entrega de fichas, se desacredita a partir de sus propios dichos, que han descrito un sistema que se resume según lo señalado precedentemente.

Antes de continuar con este punto, referiremos a las características del uso del permiso de operación, teniendo presente, en primer término, que el artículo 3° letra g) de la Ley N°19.995, define como Operador o Sociedad Operadora a *“la sociedad comercial autorizada, en los términos previstos en esta ley, para explotar un casino de juego, en su calidad de titular de un permiso de operación”*.

Por su parte, el artículo 3° letra c) de la Ley N°19.995 define el Casino de Juego como *“el establecimiento, inmueble o parte de un inmueble, consistente en un recinto cerrado, en cuyo interior se desarrollarán los juegos de azar autorizados, se recibirán las apuestas, se pagarán los premios correspondientes y funcionarán los servicios anexos”*.

Luego, el artículo 3° letra b) de la Ley N°19.995 define el Catálogo de Juegos como *“el registro formal de los juegos de suerte o azar que podrán desarrollarse en los casinos de juego, dentro de las categorías de ruleta, cartas, dados, bingo y máquinas de azar, u otras categorías que el reglamento establezca. El referido registro será confeccionado y administrado por la Superintendencia”*.

De manera complementaria, el Catálogo de Juego a su vez define como ficha de dinero a *“uno de los instrumentos válidos para efectuar apuestas en un casino de juego, según se determine en las reglas correspondientes a cada uno de los juegos, pudiendo utilizarse indistintamente la expresión “fichas de dinero” o “fichas de valor”*.

A continuación, el artículo 5° inciso segundo de la Ley N°19.995, dispone que *“Los juegos de azar cuya licencia haya sido otorgada al operador, deberán ser explotados por éste en forma directa, quedando prohibida toda transferencia, arrendamiento, cesión o entrega de su explotación a terceros a cualquier título”*, mientras que, conforme al artículo 7° de la Ley N°19.995, en su primera parte, *“Las apuestas sólo se realizarán mediante fichas u otros instrumentos previamente autorizados, representativos de moneda de curso legal en Chile, de acuerdo a lo establecido en el reglamento”*.

Teniendo presente este contexto normativo, resulta claro que la sociedad operadora, comercialmente y en su calidad de titular de un permiso de operación, se encuentra autorizada para explotar un casino de juego (art. 3 letra g) Ley N°19.995); que en el interior del casino de juego se desarrollan los juegos de azar autorizados y se reciben apuestas (art. 3° letra c) Ley N°19.995); que los juegos de azar autorizados se encuentran definidos en un registro formal denominado “Catálogo de Juegos” (art. 3° letra b) Ley N°19.995), y que el principal instrumento válido para efectuar las apuestas del casino de juego son las fichas de valor, conforme se distingue en el Catálogo de Juego.

El artículo 3° letra e) de la ley de Casinos, define al permiso de operación como *“la autorización que otorga el Estado, a través de la Superintendencia, para explotar un casino de juego, incluidas en él las licencias de juego y los servicios anexos”*. La licencia es otorgada por el Consejo Resolutivo de la Superintendencia de Casinos de Juegos, conforme las facultades que le otorga la ley antes mencionada en su artículo 38. Según lo anterior, la licencia otorga a la operadora titular de un permiso el derecho exclusivo y excluyente para explotar un casino de juegos, lo que en la práctica se traduce en el derecho a ofrecer un servicio de juegos de azar y de servicios anexos, que son complementarios a la experiencia del juego, como servicio de bar y

restorán. Todo ello en un establecimiento que es un inmueble o parte de un inmueble destinado al efecto.

Por su parte, la oferta de juego que realiza el casino implica la disposición de las categorías de juego que la ley dispone: cartas, dados, máquinas, ruleta y bingo. Para poder jugar en el casino, aparte de las opciones de jugar directamente con efectivo (compra de fichas en mesa o máquinas, o de un cartón en bingo) en general se juega con fichas o ticket, los cuales son suministrados por el casino. Se observa que, el casino será el único apto para proveer a un cliente de estos elementos – ficha, ticket- para acceder a los juegos que ofrece. Ninguna otra entidad puede proporcionar estos elementos de juego a las personas que asisten a un casino de juegos.

Por tanto, se observa que resulta de la esencia del permiso de operación, el derecho que otorga a la empresa titular del permiso para que pueda vender de fichas de juego, aptas para realizar apuestas al interior del casino de juego. Por lo mismo, se encuentra expresamente prohibida toda transferencia, arrendamiento, cesión o entrega de su explotación a terceros a cualquier título y se encuentra estipulado como una causal de revocación la transferencia del uso del permiso de operación o de las licencias de juego otorgadas conforme al artículo 31 letra f) de la Ley N°19.995 estipula, *sin perjuicio de las multas que sean procedentes*.

De esta manera, es un hecho acreditado en este procedimiento administrativo sancionatorio, que la sociedad operadora ha transferido, en un aspecto esencial, el uso del permiso a Enjoy Gestión Ltda., quien sin tener la calidad de sociedad operadora conforme a la Ley N°19.995, compra para luego vender fichas a personas naturales en las inmediaciones de la sala de juego del casino, mediante la entrega de un voucher para su posterior retiro en la caja de la sociedad operadora, la cual a su vez mantiene en custodia las fichas compradas previamente por Enjoy Gestión Ltda.

La operadora Casino Rinconada S.A., no obstante, señala que en ningún caso se permite a Enjoy Gestión Ltda. la entrega de fichas a los jugadores, facultad que sigue en todo momento encontrándose radicada en la sociedad operadora, por lo cual malamente se puede sostener que se estarían transfiriendo atributos que se encuentran disponibles exclusivamente para el titular de un permiso de operación.

En efecto, está claro que Casino Rinconada S.A. no ha celebrado título traslativo de dominio alguno sobre su permiso de operación; lo que se cuestiona es el sistema de fichas que Enjoy Gestión Ltda. administra para todos aquellos casinos operados por sociedades que forman parte del Grupo Enjoy, por cuanto corresponde en los hechos a una cesión de una operación que constituye la esencia de la explotación de un permiso de operación, y por consiguiente de la esencia de la operación de un casino de juegos. Lo que distingue a un casino de juegos de cualquier otra actividad económica es, precisamente, la posibilidad que éste tiene de proveer de fichas de juego a sus clientes, para que estos puedan acceder a su oferta de juegos.

Conforme se ha señalado, la operadora no ha transferido el uso de su licencia en términos absolutos, si así fuera, en rigor, no podría esta Superintendencia haber permitido la operación del casino de Rinconada. En términos concretos, y según lo que ha manifestado la propia operadora, ha vendido fichas a Enjoy Gestión Ltda., para que esta a su vez las venda a crédito a clientes del casino. En el fondo, esta Superintendencia advierte que la operadora comprendió que mediante esta figura podría dar crédito a sus jugadores, materializando en la práctica una conducta que la norma repele, a partir de otra conducta también limitada, cual es transferir el uso de la licencia que posee para la explotación de un casino.

Si bien la empresa indica que el concepto “transferencia” debe ser entendido según su sentido natural y obvio, como una transferencia de propiedad o de uso de una licencia - como lo es el permiso de operación de Casino Rinconada S.A. -, que evoca necesariamente un traspaso del derecho real de propiedad sobre el mismo, o de un derecho real de uso que imponga sobre él un gravamen en tal sentido, este Servicio advierte que hay una entrega del uso de la licencia en lo que

refiere a la habilitación de una empresa distinta a la operadora para que ésta venda fichas a clientes del casino.

Desde ya se descarta que esta Superintendencia pueda actuar de la misma forma que en este sancionatorio, si se tratara de un cliente del casino que, luego de adquirir fichas, las vendiera a terceras personas para que estas jueguen en el casino. En dicha situación, a diferencia del caso que nos ocupa en este sancionatorio, la operadora no tiene control de la conducta del cliente que transfiere las fichas, quien actúa en forma autónoma y sin acuerdo con la operadora. En este proceso, se trata de Enjoy Gestión Ltda. quien no es un cliente cualquiera de la operadora, es una relacionada de ella, con la cual hay una concomitancia de operaciones, coordinadas con el casino para realizar ventas de fichas a crédito. Se trata en estos casos, de dos cuestiones muy diferentes.

Sin perjuicio de que lo anterior no constituye en rigor una “transferencia”, o traspaso, o cesión, o cualquier otro acto jurídico que implique o justifique un acto traslativo del dominio que Casino Rinconada S.A. tiene sobre el permiso de operación, sí implica la cesión de derechos que de él emanan, y que corresponde al derecho, exclusivo y excluyente, de vender fichas para acceder a los juegos que ofrece Casino Rinconada S.A.

b) Las fichas son pagadas por Enjoy Gestión Ltda., en el marco del programa de fidelización de los recintos administrados por sociedades que son parte del grupo Enjoy.

No altera la falta que se imputa a la operadora el hecho que esta informe que sistema que tiene implementado con Enjoy Gestión Ltda. esté acotado solamente con dicha empresa, la que está cargo de la implementación del referido programa de fidelización. Ello, por cuanto se observa que el mecanismo empleado por la operadora, a través de Club de Fidelización que administra Enjoy Gestión Ltda., se ha dirigido sistemáticamente al otorgamiento de crédito a clientes del casino –respecto de los cuales bien se puede presumir que no cuentan con recursos para adquirirlas al contado- adicionando el hecho que, para ello, además se ha hecho cesión del derecho de venta de fichas de juego, atributo esencial reservado a la operadora, y que deriva del permiso de operación de casino que le fuera otorgado por el Consejo Resolutivo de la Superintendencia. Como se ha expresado, tal venta de fichas distingue a un casino de juegos de cualquiera otra actividad económica y corresponde a una atribución relevante que emana del derecho de explotación de un casino de juego.

Se destaca que, conforme la denuncia de la Sra. Ferj, que ha sido parte de los antecedentes que han motivado la instrucción del proceso sancionatorio de marras, dicha afectada reconoce en el casino de juego y por tanto en su operadora, a la entidad que le vendió a crédito las fichas de juego. Si bien fue Enjoy Gestión Ltda. la beneficiaria del cheque extendido por la cliente, se observa que en la mecánica implementada un cliente mal puede distinguir a la tercera empresa involucrada, por cuanto ella se relaciona con el casino de juegos, lo que es un reflejo de la relación societaria entre Enjoy Gestión Ltda. y la operadora Casino Rinconada S.A.

Por ello resulta insuficiente el esfuerzo argumentativo de diferenciación de roles, operaciones, etapas etc., que la defensa de la operadora intenta esgrimir en sus descargos para esquivar la responsabilidad administrativa que en definitiva le corresponde.

Este caso no trata de temas relacionados a beneficios que otorgan las respectivas sociedades operadoras. Se trata del otorgamiento de créditos a clientes, en base a un mecanismo que tiene en cuenta la cesión del derecho -exclusivo de la operadora- de venta de fichas, verificándose una situación que no resulta plausible encuadrarla en un mero otorgamiento de beneficios. En tal sentido, no es posible para la operadora plantear como defensa el Oficio N°238, de 2014, en que este Servicio precisó que no poseía competencia sobre el otorgamiento de “puntos”, materia muy distinta a la que ha motivado la instrucción de este procedimiento administrativo sancionatorio.

Por otra parte, resulta claro que no resultan hechos controvertidos el que la empresa Enjoy Gestión Ltda. no realiza apuestas, que compra fichas y que paga por las mismas.

c) El sistema de fichas que el oficio de cargos cuestiona y estima constitutiva de una supuesta transferencia del permiso de operación ha sido anteriormente conocido por la SCJ, sin que en tal oportunidad se hayan formulado cargos contra el casino Rinconada

Con relación al Oficio N°902, y las circunstancias que lo rodean, se hizo referencia en el punto c.3 del considerando décimo cuarto.

Esta Superintendencia señaló que “*considera necesario y pertinente recabar mayores antecedentes respecto de la problemática en general en el resto de las sociedades operadoras, y sus clubes de fidelización en los casos que existan*”. Dicho análisis fue realizado, y como dato relevante fue posible concluir con los antecedentes tenidos a la vista que sólo los casinos asociados al grupo Enjoy cuentan con un sistema de otorgamiento de crédito a clientes.

Ya se ha hecho referencia al término de la suspensión que se instruyó en año 2016. Se destaca que en tal oportunidad este Servicio nunca señaló, que *la problemática había sido solucionada correctamente con la adopción de medidas que la autoridad consintió*.

Las medidas que la empresa informó se consideraron para levantar la suspensión comprendiendo que los efectos negativos de sistema implementado serían menores, sin que de ello se derivara la idea de la Superintendencia validara la práctica cuestionada, la cual continuó siendo revisada, y en definitiva catalogada como infraccional de la normativa vigente, dada una comprensión más precisa de la normativa y de un conocimiento más cabal de las consecuencias que genera en los clientes del casino, de todo lo cual da cuenta este proceso.

d) Actualmente se encuentra en consulta una normativa que pretende prohibir la intermediación en la adquisición de fichas para realizar apuestas, de tal manera que no puede entenderse actualmente prohibido el sistema que Casino Rinconada ha impuesto con Enjoy Gestión Ltda.

Cabe señalar que contrario a lo sostenido por la sociedad operadora, la propuesta normativa puesta en consulta pública entre el 1° de julio y el 15 de julio de 2021, no llega a regular una materia inexistente, si no que, por un lado busca esclarecer y delimitar el uso de los instrumentos por los cuales es posible que los/as jugadores compren fichas y por otro lado, remarcar la prohibición de crédito establecida en el artículo 7° de la Ley N°19.995.

En relación con el argumento de la operadora que apunta a la normativa que fue puesta en consulta, señalando que sólo con su eventual futura vigencia podría desprenderse una supuesta prohibición como la que se deja entrever en la imputación que se realiza a Casino Rinconada S.A., corresponde en primer lugar confirmar que, en efecto, hoy rige la Circular N°125, de 2022, que derogó la Circular N°50, de 2014, y establece:

- a) En su numeral 3.1, que “*cabe precisar que ningún otro medio de pago será válido para este tipo de transacciones, y las mismas deben ser realizadas en forma directa entre ambos actores, sin la intervención de terceros distintos de jugador/a y la sociedad operadora*”.
- b) El numeral 4.1 establece que “*ningún otro medio de pago será válido para este tipo de transacciones, y las mismas deben ser realizadas en forma directa entre ambos actores, sin la intervención de terceros distintos del jugador/a y la sociedad operadora, cuando*

no sean parte del mercado de intermediación financiera y no se encuentren definidos en la presente norma”.

Supone la operadora que con estas normas, vigentes desde este año, podría entenderse que, eventualmente, existiría una prohibición de intermediarios en las transacciones que se efectúen entre la respectiva operadora y los clientes del casino; y, por el contrario, según ella resulta obvio que de la normativa sectorial vigente al momento de los hechos que motivan los cargos no es posible desprender una prohibición que impida la implementación del programa de fidelización del Grupo Enjoy, de la forma en que lo hace a través de Enjoy Gestión Ltda.

Continúa la operadora equivocándose en su argumentación. La nueva normativa no implica que la anterior haya permitido lo que se le reprocha administrativamente a Casino Rinconada S.A., siendo correcto afirmar que la nueva circular es más explícita en su redacción para evitar eventuales mecanismos que de manera interesada pueda soslayar la prohibición legal, mediante conductas como las que se han descrito en los cargos.

Conforme a lo dispuesto en la Circular N°125, de 2 de febrero de 2022, cabe reiterar que lo que se imputa a la sociedad operadora es que una empresa relacionada venda fichas a jugadores y no que un tercero en forma directa le compre fichas. Lo que hace la Circular N°125 es regular justamente la correcta transacción entre la sociedad operadora y terceros para la compra de fichas.

El hecho que la normativa antes transcrita haya estado ausente del ordenamiento no significa que la conducta llevada a cabo por la empresa haya estado permitida, ni menos validada por el ente regulador. La normativa vigente, por un lado, esclarece y delimita el uso de los instrumentos por los cuales es posible que los/as jugadores compren fichas y por otro lado, remarca la prohibición de crédito ya establecida claramente en el artículo 7° de la Ley N°19.995.

La nueva circular establece en su considerando décimo *“Que, por último y con el fin de reforzar la prohibición de otorgamiento de crédito a los jugadores, prescrita en el artículo 7° de la Ley N° 19.995, se hacen necesarias mayores medidas de control en las transacciones y respecto a los intervinientes de ellas, por lo que se establece un contenido mínimo con el que deben contar los registros llevados por la sociedad operadora, delimitándose los medios por los cuales los casinos de juego están autorizados para aceptar dinero de parte de los/las jugadores/as.”.*

Se trata por lo demás, de una normativa que perfecciona la Circular N°50 de 2014, de esta Superintendencia, que daba instrucciones de carácter general sobre el procedimiento y registro de pago o canje de fichas u otros instrumentos autorizados a los jugadores, mediante cheque contra la cuenta corriente del casino de juego o mediante transferencia bancaria electrónica, la cual dado el número de mejoras que se establecen, se propone en definitiva su derogación.

Desde la perspectiva del desarrollo del juego y la fe pública que se debe resguardar en la operación de los casinos de juego, la venta de fichas por parte de una sociedad operadora reviste la mayor importancia, y por lo tanto, la transferencia de esa acción en un tercero no regulado directamente por la Ley N°19.995 pero si relacionado estrechamente con una sociedad que si lo es, conlleva a juicio de esta Superintendencia especial gravedad, más aún si dicha compra de fichas, deviene en un endeudamiento del cliente del casino de juego, toda vez que los vouchers se adquieren mediante cheques que pueden ser cobrados con posterioridad, frente al no pago del precio de las fichas compradas a crédito del respectivo cliente.

En definitiva, el sistema implementado por la operadora junto a su controladora Enjoy Gestión Ltda., materia del presente procedimiento sancionatorio vulnera la norma que prohíbe el otorgamiento de créditos a clientes de los casinos de juego en Chile, prohibición prevista en el artículo 7°, inciso primero, parte final de la Ley de Casinos.

Décimo Quinto) Que, habiéndose valorado la prueba aportada en conciencia, no cabe sino concluir que los hechos por los cuales esta Superintendencia formuló cargos se encuentran completamente acreditados, determinándose que, por una parte, la sociedad operadora **Casino Rinconada S.A.** ha otorgado crédito a sus clientes y, por otra, que la sociedad operadora ha transferido el uso del permiso de operación a Enjoy Gestión Limitada mediante el proceso de venta de fichas de juego.

Décimo Sexto) 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.

Décimo Séptimo) Que, por su parte, el artículo 31 de la Ley N°19.995, establece que *“el permiso de operación podrá ser revocado por cualquiera de las siguientes causales, sin perjuicio de las multas que sean procedentes”*.

Décimo Octavo) Que, por su parte, el artículo 50 de la Ley N°19.995 establece que *“sin perjuicio de lo establecido en el artículo 31, será sancionada con multa de ciento cincuenta a dos mil unidades tributarias mensuales la sociedad operadora que incurra en alguna de las conductas descritas en dicho artículo y que no tenga señalada una sanción diversa en el presente Título. Con todo, lo anterior no será aplicable tratándose de la causal contemplada en el literal a) del referido artículo”*.

Décimo Noveno) Que, en la determinación del monto de la multa respecto a ambas infracciones, esta Superintendencia tendrá en consideración la importancia del riesgo para la fe pública que reviste la falta de adecuada protección que la sociedad operadora debe brindar en el casino de juego para evitar que existan incentivos para el endeudamiento de clientes derivados del juego, riesgo que se produce por la venta de fichas mediante cheques a fecha por parte de Enjoy Gestión, generándose, precisamente, el riesgo que la norma del artículo 7° de la ley de Casinos busca evitar o, al menos, mitigar.

Lo anterior, teniendo presente además que tales incentivos al endeudamiento - que afectan evidentemente a los clientes que ya no disponen de dinero para adquirir fichas al contado - generan una relación problemática con los juegos de azar, que puede derivar en comportamientos adictivos y en el denominado “trastorno por apuesta”, el cual ha sido incluido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas Relacionados con la Salud (CIE-11) presentada el año 2018.

La conducta de la operadora, también, va en la dirección exactamente contraria a la política de juego responsable que viene promoviendo esta Superintendencia, según da cuenta, por ejemplo, la Circular N°102, de 02 de abril de 2019, que imparte instrucciones sobre los procedimientos que las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales deben implementar para permitir la autoexclusión voluntaria de los jugadores a las salas de juego de sus casinos de juego, modificada por la Circular N°122, de 20 de agosto de 2021.

Vigésimo) Que, asimismo, se tendrá presente el conocimiento y facilitación de estos actos por parte de la sociedad operadora, contrarios al marco normativo vigente; el daño a la fe pública que implica la venta de fichas por un tercero distinto a la sociedad operadora y el nivel de participación de la sociedad operadora en los hechos objeto de los cargos formulados en el este procedimiento administrativo sancionatorio.

Vigésimo Primero) Que, en definitiva, los hechos objeto de la formulación de cargos contenida en el Oficio Ordinario N°1585, de 25 de octubre de 2021, de la Superintendencia de Casinos de Juego, constituyen una infracción lo dispuesto en el artículo 7° inciso primero, en lo relativo a la prohibición de dar crédito a jugadores, como asimismo en el artículo 31, específicamente en su literal f), en

relación con los artículos 46 y 50, ambos de la Ley N°19.995, respectivamente, por las consideraciones de hecho y de derecho indicadas en los considerandos precedentes de esta resolución exenta.

Vigésimo Segundo) Que, en mérito de lo expuesto en los considerandos precedentes, y en virtud de las facultades que me confiere la ley,

RESUELVO:

1. DECLÁRASE que la sociedad operadora **Casino Rinconada S.A.** ha incurrido en los incumplimientos señalados en el Oficio Ordinario N°1585, de 25 de octubre de 2021, de formulación de cargos, por los razonamientos expuestos en el considerando segundo de la presente resolución.

2. SANCIÓNASE a la sociedad operadora **Casino Rinconada S.A.**, con una multa a beneficio fiscal de 150 UTM (ciento cincuenta Unidades Tributarias Mensuales), por infracción del artículo 7° de la ley N°19.995, que ordena que bajo ninguna circunstancia el operador podrá otorgar crédito a los jugadores.

3. SANCIÓNASE a la sociedad operadora **Casino Rinconada S.A.**, con una multa a beneficio fiscal de 2.000 UTM (dos mil Unidades Tributarias Mensuales), por transferir el uso del permiso de operación, en conformidad a lo dispuesto 31 literal f), con relación a lo previsto en el artículo 50, ambos de la Ley N°19.995.

4. TÉNGASE PRESENTE que la presente resolución, conforme a lo prescrito en el artículo 55 literal h) de la Ley N°19.995, podrá ser reclamada ante esta Superintendencia dentro de los 10 días siguientes a su notificación.

5. SE HACE PRESENTE, que el pago de las multas impuestas deberá efectuarse ante la Tesorería General de la República, en el plazo de 15 días hábiles contado desde que la presente resolución se encuentre ejecutoriada, acreditándose por medio de la correspondiente presentación del comprobante de pago con referencia al respectivo procedimiento sancionatorio, dirigida a la División Jurídica de esta Superintendencia.

6. NOTIFÍQUESE la presente Resolución según lo dispuesto el Oficio Circular N°6, de 2020, de este servicio. La sociedad operadora deberá remitir la documentación solicitada a través de la Oficina de Partes Virtual de esta Superintendencia.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE

Distribución

- Sr. Juan Eduardo García Newcomb, Gerente General Casino Rinconada S.A
- Sr. Presidente Directorio Casino Rinconada S.A.
- Departamento de Análisis de Regulación Financiera. Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)
- División Jurídica SCJ
- Oficina de Partes SCJ

