

CIRCULAR N° 44

SANTIAGO, 31 DIC 2013

**VISTOS**

Lo dispuesto en los artículos 9 y 42 N°s 7 y 12 y 48 de la Ley N° 19.995, que establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego; en el artículo 9 del Decreto Supremo N° 287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego; el Decreto Supremo N° 573, de 7 de mayo de 2012, del Ministerio de Hacienda; en la Resolución N° 1.600, de fecha 30 de octubre de 2008, de la Contraloría General de la República, que Fija Normas Sobre Exención del Trámite de Toma de Razón así como en las demás disposiciones pertinentes; y

**CONSIDERANDO**

1.- Que el artículo 9 de la Ley N° 19.995, que establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, señala que *"No podrán ingresar a las salas de juego o permanecer en ellas:*

- a) *Los menores de edad;*
- b) *Los privados de razón y los interdictos por disipación;*
- c) *Las personas que se encuentren en manifiesto estado de ebriedad o bajo influencia de drogas;*
- d) *Los que porten armas, con excepción de los funcionarios de Carabineros e Investigaciones de conformidad con la legislación y reglamentación respectivas;*
- e) *Los que provoquen desórdenes, perturben el normal desarrollo de los juegos o cometan irregularidades en la práctica de los mismos, y*
- f) *Los que, siendo requeridos, no puedan acreditar su identidad con el documento oficial de identificación correspondiente.*

*Será responsabilidad del operador, y en especial del personal a cargo de la admisión al casino de juego, velar por el acatamiento de estas prohibiciones, sin perjuicio de las facultades de la Superintendencia.*

*Los operadores no podrán imponer otras prohibiciones de admisión a las salas de juego distintas de las establecidas en el presente artículo."*

2.- Que, lo anterior, se encuentra reiterado en similares términos en el artículo 9 del Decreto Supremo N° 287, de 2005, del Ministerio de Hacienda; disposición en cuyo inciso segundo se precisa, que *"Será responsabilidad del operador, y en especial del personal a cargo de la admisión al casino, velar por el acatamiento de estas prohibiciones, pudiendo al efecto requerir la identificación de las*

personas cuando lo estimaren pertinente. Lo anterior, se entiende sin perjuicio de las facultades propias de la Superintendencia”.

3.- Que, por otro lado, el artículo 48 de la Ley N° 19.995, señala que “Serán sancionados con multa de tres a treinta unidades tributarias mensuales los operadores de casinos de juego que permitan el ingreso o la permanencia en las salas de juego de las personas indicadas en el inciso primero del artículo 9°”

4.- Que, a la fecha, diversos casinos de juego que se encuentran en operación, han desarrollado políticas de Juego Responsable, en virtud de las cuales han implementado programas de autoexclusión voluntaria de personas a las salas de juego de dichos establecimientos. Para esos efectos, han puesto a disposición de los jugadores, formularios en virtud de los cuales les solicitan a los referidos casinos que no se les permita el ingreso y permanencia a las salas de juego.

5.- Que, en relación con lo señalado precedentemente, este Organismo de Control estima que las políticas de Juego Responsable suponen que el ejercicio de las actividades de juego se abordará desde una política integral de responsabilidad social corporativa que contemple el juego como un fenómeno complejo donde se han de combinar acciones preventivas, de educación, sensibilización, intervención y de control.

6.- Que, las presentes instrucciones son dictadas con el objeto de establecer criterios estandarizados en estas materias y de colaborar con las personas y sus grupos familiares o más cercanos, que sufran o consideren que están en riesgo de adicción al juego y que decidan voluntariamente autoexcluirse de concurrir a las salas de juego fiscalizadas por esta Superintendencia.

7.- Que, asimismo, este Órgano de Control reconoce que la familia es parte fundamental en la vida de aquellas personas que sufren o que consideren que están en riesgo de adicción al juego, ya sea en su detección, aceptación, orientación, canalización, tratamiento, rehabilitación, mantenimiento de la abstinencia, y de suma importancia en la disminución o recaídas, siendo, por lo tanto, un elemento clave en la recuperación y proceso de rehabilitación.

8.- Que, en ese contexto, esta Superintendencia ha estimado necesario dictar las presentes instrucciones a fin de establecer las exigencias y requerimientos mínimos que deben cumplir las sociedades operadoras, de modo tal de, permitir a los jugadores la posibilidad de autoexcluirse de ingresar o permanecer en las salas de juego de los casinos de juego que les han sido autorizados.

### **IMPÁRTENSE las siguientes instrucciones**

#### **SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS QUE LAS SOCIEDADES OPERADORAS DEBEN IMPLEMENTAR PARA PERMITIR LA AUTOEXCLUSIÓN VOLUNTARIA DE LOS JUGADORES A LAS SALAS DE JUEGO DE SUS CASINOS DE JUEGO Y DEROGA LA CIRCULAR N° 21 DE 15 DE JULIO DE 2011, DE ESTA SUPERINTENDENCIA.**

- 1. De la facultad de las sociedades operadoras de casinos de juego para impedir el ingreso y/o permanencia en sus salas de juego de las personas que se**

## **autoexcluyan voluntariamente de ingresar o permanecer en dichas dependencias**

Una interpretación armónica y coherente de las normas legales y reglamentarias citadas en los vistos, fuerza a concluir que, por regla general, las personas tienen la facultad de ingresar y permanecer en las salas de juego de los casinos de juego, en la medida que no se encuentren en alguna de las hipótesis en que la ley les ha prohibido dicho ingreso y permanencia.

De igual modo, resulta evidente que las sociedades operadoras no pueden imponer, por sí mismas, otras prohibiciones para ingresar o permanecer en las salas de juego de sus casinos, diversas a las establecidas expresamente en las normas antes señaladas, lo que no obsta a que los Tribunales de Justicia puedan establecer prohibiciones específicas respecto de personas determinadas.

En esas circunstancias, es razonable afirmar que las personas pueden renunciar a ejercer su facultad de ingresar y permanecer en las salas de juego de los casinos de juego, en la medida que dicha renuncia sólo mire su interés individual y no se encuentre prohibida por la normativa vigente. En consecuencia, en el evento que un jugador decida autoexcluirse voluntariamente de ingresar a las salas de juego de un casino de juego, las sociedades operadoras deberán desplegar sus mejores esfuerzos para excluir a dicha persona del ingreso o permanencia en las referidas dependencias.

## **2. Procedimientos que las sociedades operadoras deben adoptar para permitir a los jugadores la autoexclusión de las salas de juego de sus casinos.**

Atendido lo expuesto en el numeral precedente de esta Circular, en el evento que un jugador, mediante una declaración unilateral de voluntad, opte por autoimponerse una prohibición de ingreso o permanencia en las salas de juego de los casinos que les han sido autorizados a las sociedades operadoras en conformidad a la ley N° 19.995, éstas deberán poner a disposición de cualquiera de ellos, un formulario a través del cual se efectúe la referida declaración, la que también deberá ser suscrita por un apoderado que al efecto designe el autoexcluido.

El diseño del referido formulario deberá ser redactado en términos sencillos, considerando la situación del autoexcluido y su aplicación deberá sujetarse, a lo menos, a los requisitos y contenidos que se establecen a continuación.

### **2.1 Requisitos para la suscripción del formulario de autoexclusión voluntaria:**

- a) La autoexclusión deberá ser efectuada de manera indefinida, sin perjuicio de su revocación.
- b) La autoexclusión deberá ser efectuada sólo respecto de las salas de juego del casino de juego donde se ha presentado el formulario de autoexclusión.
- c) El formulario de autoexclusión voluntaria debe ser suscrito personalmente por el titular conjuntamente con un apoderado designado por aquél, quien no podrá tener, a su vez, la calidad de autoexcluido ante el mismo casino de juego.

- d) El formulario debe suscribirse ante Notario Público, en tres ejemplares, uno de los cuales será entregado en el respectivo casino de juego, quedando las restantes copias en poder del solicitante y de su apoderado, en los términos establecidos en el procedimiento al que se refiere el numeral 2.6 de estas instrucciones. En todos los ejemplares el casino de juego deberá dejar constancia de su recepción y de la fecha de la misma.
- e) Las sociedades operadoras podrán optar por grabar la entrega del formulario de autoexclusión utilizando para esos efectos su Sistema de Circuito Cerrado de Televisión.
- f) En el caso de que falte algunos de los datos solicitados en el formulario de autoexclusión, la sociedad operadora estará facultada para no recepcionarlo.

Sin perjuicio de lo anterior, la sociedad operadora podrá aceptar que se complete la información faltante, pero siempre en presencia del apoderado y con las firmas correspondientes.

- g) La sociedad operadora podrá dar una charla al apoderado en caso que éste la solicite, en relación con el alcance de su rol de garante.

## **2.2 Contenido del Formulario de Autoexclusión voluntaria:**

- a) El formulario de autoexclusión debe considerar, a lo menos, la siguiente información:
  - Datos del Solicitante:
    - Nombre completo.
    - Género.
    - Fecha de nacimiento.
    - Cédula nacional de identidad o pasaporte si es extranjero (Indicar N°).
    - Nacionalidad.
    - Domicilio particular (Calle, Pasaje o Avenida N°; Depto o casa N°; Ciudad).
    - Correo particular (Electrónico).
  - Datos del apoderado:
    - Nombre completo.
    - Género.
    - Relación o parentesco.
    - Cédula nacional de identidad o pasaporte si es extranjero.
    - Nacionalidad.
    - Domicilio particular (Calle, Pasaje o Avenida N°; Depto o casa N°; Ciudad).
    - Número de teléfono y correo electrónico.
  - Plazo de duración de la autoexclusión, señalando expresamente que es indefinida, lo cual, en todo caso, debe ajustarse a lo instruido en el numeral 2.3 de esta Circular.



- Una foto del solicitante y de su apoderado, con las dimensiones y las características tamaño pasaporte, las que, en todo caso, no podrán tener una antigüedad superior a 30 días.
- Identificación de la sociedad operadora que recibe el formulario.
- La autorización expresa del autoexcluido y de su apoderado al casino de juego en que se ha presentado el correspondiente formulario, para permitir que éste proceda al tratamiento de sus datos personales.
- Medidas que las sociedades operadoras podrán adoptar en caso que el autoexcluido ingrese o intente ingresar en las salas de juego de su casino de juego autorizado en conformidad a lo establecido en la ley N° 19.995, las que deberán ser aceptadas por aquél, debiendo el formulario de autoexclusión establecer, a lo menos:
  - La facultad del casino de juego de impedir la entrada del autoexcluido, para lo cual el casino de juego podrá controlar su ingreso solicitando su cédula de identidad, en los términos establecidos en el citado artículo 9 del Decreto Supremo N° 287, de 2005, del Ministerio de Hacienda.
  - La facultad del casino de juego para solicitar al autoexcluido el retiro del establecimiento, en el caso que haya logrado ingresar. Cabe señalar que si el autoexcluido ha logrado ingresar al establecimiento y obtenido un premio, el casino de juego deberá pagárselo.
  - La obligación del casino de juego para proceder al bloqueo de tarjetas de juego y/o fidelización del autoexcluido al momento de la recepción del formulario de autoexclusión.
  - La facultad del casino de juego para darle una charla al autoexcluido de sensibilización, información y difusión de las buenas prácticas del juego, así como de los posibles efectos que una práctica no adecuada del juego puede producir.
  - La facultad de los casinos de juego para ponerse en contacto con el apoderado designado en el correspondiente formulario para informarle las medidas adoptadas respecto del autoexcluido.

En el caso que el casino de juego impida el ingreso o le solicite que abandone las salas de juego al autoexcluido y éste insista en ingresar o permanecer en ellas, el casino de juego podrá solicitarle que firme un documento donde quede constancia de la referida insistencia y de su renuencia a retirarse de aquellas.

- Una referencia expresa al derecho del autoexcluido a revocar la autoexclusión mientras ésta se encuentre vigente, en los términos establecidos en el numeral 2.4 de las presentes instrucciones.
- El plazo a partir del cual se iniciará la vigencia de la autoexclusión, la cual, de no mediar expresión en contrario, se entenderá que es inmediata.

b) Será optativo para los casinos de juego contraer en el formulario de autoexclusión los siguientes compromisos:

- Mantener una adecuada comunicación en su organización interna para efectuar una eficaz detección y control del ingreso de las personas que han firmado el formulario de autoexclusión.
- Tener personal adecuado para la recepción y atención de las personas que presenten el formulario de autoexclusión o su revocación.

### **2.3 Período de duración de la autoexclusión voluntaria:**

- a) Los jugadores que decidan voluntariamente autoexcluirse, lo harán indefinidamente. Lo anterior, sin perjuicio de la facultad de revocar la referida autoexclusión.
- b) Mientras se encuentre vigente una autoexclusión, no podrá suscribirse una nueva declaración respecto de un mismo casino de juego.
- c) La sociedad operadora durante el período de vigencia de la autoexclusión podrá negarle al autoexcluido la compra de fichas o créditos por documentos valorados, tales como cheques, tarjetas de créditos, bancarias, cambio de monedas extranjeras (euros, peso argentino, dólares, etc.). Sin perjuicio de lo anterior, en caso de insistencia por parte del autoexcluido, el casino de juego deberá acceder a la operación pudiendo solicitarle que firme un documento donde quede constancia de la referida insistencia.

### **2.4 Extinción de la autoexclusión voluntaria:**

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

Con todo, la revocación no podrá ser efectuada dentro del plazo de un mes, contado desde la suscripción del formulario de autoexclusión.

### **2.5 Bases de datos:**

- a) La base de datos que confeccione cada sociedad operadora con la información que le sea entregada en los formularios de autoexclusión voluntaria (o de revocación) y el procedimiento mismo que implica la recolección de datos personales, deberán cumplir estrictamente con las disposiciones que al respecto establece la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada.
- b) Los casinos de juego deberán abstenerse de enviar información de torneos de juego, eventos especiales y promociones en general, a las personas autoexcluidas, debiendo adoptar las medidas necesarias para deshabilitarlos de sus bases de datos promocionales.

## **2.6 Procedimiento de Autoexclusión voluntaria:**

- a) Para efectos de posibilitar que los jugadores se autoimpongan una prohibición de ingreso o permanencia a las salas de juego de sus casinos de juego, las sociedades operadoras deberán establecer un procedimiento que se ajuste estrictamente a las presentes instrucciones, en el cual deberá especificarse, a lo menos:
- Los documentos que el solicitante deberá aportar al presentar su solicitud de autoexclusión voluntaria;
  - La forma y lugar en que se deberá presentar la solicitud de autoexclusión;
  - El encargado de estampar la constancia de recepción de la solicitud de autoexclusión;
  - El plazo a partir del cual se iniciará la vigencia de la autoexclusión; y,
  - Las medidas que se podrán adoptar para prevenir que una persona que se ha autoexcluido voluntariamente, ingrese a las salas de juego mientras se encuentre vigente dicha autoexclusión, así como aquéllas para instar a su retiro de dichas dependencias si es sorprendida en su interior.
- b) Los casinos de juego podrán tener personal adecuado para la recepción y atención de las personas que presenten el formulario de autoexclusión (como para su revocación), procurando que éstos tengan una preparación y conocimientos suficientes en la temática del juego responsable, con una buena capacidad para informar a aquellas personas que sufren o que consideran que están en riesgo de sufrir de adicción al juego, respecto de lo que significa la autoexclusión y las reales posibilidades que existen de poder rehabilitarse en caso de padecer esta patología, contener y orientar a su familia.

## **3. Información a la Superintendencia.**

Las sociedades operadoras deberán remitir a esta Superintendencia, para su conocimiento y registro, en formato digital, una copia del procedimiento a que se refiere el numeral 2.6 precedente, así como del formulario tipo que utilizarán para la autoexclusión de sus jugadores. La Superintendencia de Casinos de Juego pondrá a disposición del público en su página web institucional el formulario tipo de cada casino de juego.

Los antecedentes antes referidos deberán ser enviados mediante una presentación por escrito, suscrita por el gerente general o representante de la sociedad operadora respectiva, con a lo menos 3 días hábiles de antelación a su implementación. De igual forma y dentro del mismo plazo, las sociedades operadoras deberán remitir a esta Superintendencia las modificaciones que introduzcan al referido procedimiento y/o formulario, con la indicación expresa en la carta conductora de los cambios incorporados.

## **4. Situación de las personas que a la fecha de entrada en vigencia de esta Circular, se encuentran autoexcluidas voluntariamente de ingresar o permanecer en las salas de juego de un casino de juego autorizado.**

Atendido que en la actualidad las sociedades operadoras cuentan con formularios de autoexclusión voluntaria para sus jugadores, las personas que a la fecha de entrada en vigencia de las presentes instrucciones se hayan autoexcluido voluntariamente de ingresar o permanecer en las salas de juego de un casino de juego autorizado, podrán

revocar esa autoexclusión, caso en el cual podrán suscribir un nuevo formulario que se ajuste a las presentes instrucciones de carácter general y obligatorio.


De lo contrario, se entenderá que dichas personas mantienen su autoexclusión voluntaria en los términos y condiciones en que la suscribieron, la que, una vez extinguida, de renovarse, deberá ajustarse a las instrucciones impartidas en esta Circular.

## 5. Vigencia.

La presente circular entrará en vigencia a partir de su dictación, fecha a contar de la cual se entienden derogadas todas aquellas instrucciones generales o particulares dictadas por esta Superintendencia, en todo aquello que se opongan a lo precedentemente instruido y, en particular, a lo dispuesto en la Circular N° 21 de 15 de julio de 2011, de esta Superintendencia.

## 6. Disposiciones transitorias.

Las sociedades operadoras deberán proceder a ajustar las disposiciones de su actual procedimiento de autoexclusión a las instrucciones impartidas en esta Circular, a más tardar, dentro de los 30 días contados desde su dictación, fecha a partir de la cual deberán enviar la información a que se refiere el numeral 3 precedente, dentro del plazo que se establece en esa disposición.

 **RENATO HAMEL MATURANA**  
**SUPERINTENDENTE DE CASINOS DE JUEGO**

RHM/ rarc

Distribución:

- Destinatarios
- Unidad de Atención Ciudadana
- Divisiones SCJ
- Oficina de Partes SCJ