

EXP-12405-2019

**PONE TÉRMINO AL PROCEDIMIENTO
ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO E
IMPONE SANCIÓN QUE INDICA.**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 655

ROL N° 009/2019

SANTIAGO, 04 OCT 2019

VISTO:

Lo dispuesto en la Ley N° 19.995 que Establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, de 2005 y sus modificaciones; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de Los Órganos de la Administración del Estado, de 2003 y sus modificaciones; la Circular N° 44 de 31 de diciembre de 2013, que imparte 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; en el Decreto Supremo N° 32, de 2017, del Ministerio de Hacienda, que designa a la Superintendente de Casinos de Juego; el Oficio Ordinario N° 0574, de fecha 10 de mayo de 2019, de esta Superintendencia; la presentación LGC/114/2018, de fecha 29 de mayo de 2019, de Latin Gaming Calama S.A.; el Memorandum N° 40, de fecha 19 de junio de 2019, de la División de Fiscalización a la División Jurídica de esta Superintendencia; el Oficio Ordinario N° 921, de fecha 18 de julio de 2019, de esta Superintendencia, que formula cargos a la sociedad operadora Latin Gaming Calama S.A., Rol N° 009/2019; la Presentación LGC/166/2019, de fecha 31 de julio de 2019, de Latin Gaming S.A.; la Resolución Exenta N° 549 de fecha 9 de agosto de 2019 de esta Superintendencia que ordena la apertura de un término probatorio; la Presentación LGC/185/2019 de Latin Gaming Calama S.A., que acompaña documentos; la Resolución N°07, de 2019 de la Contraloría General de la República y sus modificaciones; y los demás antecedentes contenidos en el presente procedimiento administrativo sancionatorio

CONSIDERANDO:

PRIMERO Que, mediante Oficio Ordinario N° 921, de fecha 18 de julio de 2019, de esta Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ), se formuló cargos e inició un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Latin Gaming Calama S.A.**, atendido a que eventualmente habría incumplido las instrucciones contenidas en la Circular N°44, de 31 de diciembre de 2013, consistentes en la suscripción de dos formularios de autoexclusión con un apoderado designado que no posee la calidad de autoexcluido en el mismo casino de juegos y en la obligación de entregar una copia del respectivo formulario, consignando su recepción, al autoexcluido y a su apoderado.

SEGUNDO. Que, con fecha 19 de julio de 2019, se notificó por carta certificada el oficio de formulación de cargos individualizado en el considerando precedente de la presente resolución, a la sociedad operadora **Latin Gaming Calama S.A.** en la dirección registrada en esta Superintendencia.



TERCERO. Que, mediante su presentación LGC/166/ 2019, de fecha 31 de julio de 2019, estando dentro de plazo, la sociedad operadora **Latin Gaming Calama S.A.** presentó sus descargos informando a esta Superintendencia, que los hechos sobre la base de los cuales se formulan los cargos se encuentran subsanados.

CUARTO. Que, mediante Resolución Exenta N°549, de 09 de agosto de 2019, de esta Superintendencia, notificada con fecha 13 de agosto de 2019, se tuvieron, dentro de plazo legal, los descargos referidos en el considerando anterior, dejándose el pronunciamiento de los mismos 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 punto de prueba, el siguiente hecho sustancial, pertinente y controvertido:

“Efectividad del establecimiento de medidas para la regularización de los formularios de autoexclusión que se encuentran suscritos por un apoderado que tiene la calidad de autoexcluido de acuerdo a la instrucción impartida por esta Superintendencia mediante el Oficio Ordinario N°403, de 03 de abril de 2018, consistente en regularizar los formularios subsanando los vicios de forma y la adopción de medidas a fin de evitar la repetición de la situación y la aplicación de medidas correctivas para el caso.”

QUINTO. Que, mediante presentación LGC/185/2019 de fecha 22 de agosto de 2019, estando dentro de plazo, la sociedad operadora Latin Gaming S.A. adjuntó los siguientes antecedentes en parte de prueba:

a) *“Carta JRC/001/2018, de fecha 9 de marzo de 2018, remitida por esta sociedad operadora a doña Patricia Muñoz Soto, informando que su autoexclusión queda sin efecto (nula) en función de lo instruido por los fiscalizadores Pedro Montero y Dante Reyes”.*

b) *Carta JRC/002/2018 de fecha 9 de marzo de 2018, remitida por esta sociedad operadora a doña María Esquivel Valdivia, informando que su autoexclusión queda sin efecto (nula) en función de lo instruido por los fiscalizadores Pedro Montero y Dante Reyes.*

c) *Carta JRC/003/2018 de fecha 9 de abril de 2018, remitida por esta sociedad operadora a doña María Esquivel Valdivia, informando que su autoexclusión sigue vigente, en función de lo instruido por su organismo fiscalizador mediante oficio Ord. N°403 de 03 de abril de 2018.*

d) *Carta JRC/004/2018 de fecha 9 de abril de 2018, remitida por esta sociedad operadora a doña Patricia Muñoz Soto, informando que su autoexclusión sigue vigente, en función de lo instruido por su organismo fiscalizador mediante oficio Ord. N°403 de 03 de abril de 2018.*

e) *Carta JRC/005/2019 de fecha 11 de abril de 2019, remitida por esta sociedad operadora a doña María Hidalgo Medina, solicitando el reemplazo de su apoderado, por tener éste a su vez la condición de autoexcluido.*

f) *Carta JRC/006/2019 de fecha 11 de abril de 2019, remitida por esta sociedad operadora a doña Sofía Medina Cuevas, solicitando el reemplazo de su apoderado, por tener éste a su vez la condición de autoexcluido.*

g) Carta LGC/114/2019 de fecha 27 de mayo de 2019, en virtud de la cual se responden las observaciones a la fiscalización que motiva el presente procedimiento.

SEXTO. Que, encontrándose vencido el término probatorio aludido en el considerando cuarto de la presente resolución exenta, y atendido lo dispuesto en los artículos 7° y 8° de la Ley N°19.880, corresponde dar impulso de oficio al presente procedimiento sancionatorio, dictando la correspondiente resolución de término, a efectos de establecer si los hechos que sustentan el cargo formulado mediante Oficio N° 921, de 18 de julio de 2019, de esta Superintendencia, resulta efectivo o no y por consiguiente, determinar si corresponde sancionar o absolver a la sociedad operadora Latin Gaming Calama S.A.

SEPTIMO. Que, considerando el cargo formulado por esta Superintendencia, teniendo presente también las alegaciones y afirmaciones realizadas por la sociedad operadora Latin Gaming Calama S.A. en su presentación LGC/166/2019 de fecha 31 de julio de 2019, analizando de igual modo la prueba incorporada al respectivo procedimiento administrativo de acuerdo al estándar de apreciación en conciencia de conformidad al artículo 55 letra g) de la Ley N° 19.995, corresponde establecer lo siguiente:

I. En relación al cargo formulado por el eventual incumplimiento de la instrucción establecida en el numeral 2.1 de la Circular N°44, de 31 de diciembre de 2013, en relación al artículo 46 de la Ley N° 19.995.

Mediante Oficio Ordinario N°921 de fecha 18 de julio de 2019, esta Superintendencia formuló cargos a la sociedad operadora Latin Gaming Calama S.A. motivados por los hechos constatados los días 10 al 12 de abril, ambos inclusive, en el ejercicio de las facultades de fiscalización. Se verificó la existencia de dos formularios de autoexclusión, que no fueron suscritos con las formalidades requeridas por la Circular 44 de 2013, de esta Superintendencia, vigente al momento de la suscripción de dichos formularios y al momento de la fiscalización mencionada.

Tal como se señaló en la respectiva acta de cierre de la fiscalización antedicha, se informó en el oficio de resultados de fiscalización y se comunicó en el Oficio N°921 que formula los cargos, esta Superintendencia constató que, en dos casos, los formularios de autoexclusión voluntaria de jugadores se encontraban firmados en el rol de apoderado, por clientes autoexcluidos de la sociedad operadora, en contravención a lo dispuesto en la normativa de la materia. Así también, y en relación a los mismos formularios, se constató en terreno que la sociedad operadora tenía en su poder las tres copias que debe presentar quien desee autoexcluirse, por tanto, al autoexcluido y su apoderado no les fue entregada la copia de formulario en donde consta la recepción de éste por parte del casino de juegos.

En la presentación LGC/166/2019, realizada por la sociedad operadora Latin Gaming Calama S.A., indicó que los hechos sobre la base de los cuales se formula el presente cargo se encuentran íntegramente subsanados.

La sociedad operadora Latin Gaming Calama S.A., señaló en relación a los hechos objeto del cargo formulado que *“(...) durante la fiscalización de abril de 2019 que motiva el presente procedimiento sancionatorio, dentro de la documentación solicitada no fueron requeridos los documentos respecto al oficio Ord. N°403, del cual el presente oficio indica que la sociedad operadora no tomó las acciones pertinentes a las instrucciones de su organismo de control. En este punto, podemos indicar que, según dichas instrucciones se siguió todo el proceso de regularización de las autoexclusiones indicadas en el oficio ord. N°403 del 2018, remitidas oportunamente a su organismo de control”*

La sociedad operadora agregó también que *“(...) en relación con el hallazgo detectado en la fiscalización de abril de 2019, mediante*

Carta LGC/114/2018 de fecha 27 de mayo de 2019, remitida a esa Superintendencia en respuesta al oficio ORD. N°0574 de fecha 10 de mayo de 2019, se informó a Usted: Que, como plan de acción, el encargado del proceso levantó una planilla revisando detalladamente toda la documentación de las autoexclusiones vigentes y no vigentes en Casino Marina del Sol Calama, todo esto informado a su organismo de control mediante carta LGC/114/2019 de fecha 27 de mayo de 2019, la cual registra la planilla antes mencionada.”

De manera preliminar y respecto de las alegaciones antes descritas, en base a la prueba acompañada, cabe considerar que si bien, las observaciones formuladas en Oficio Ordinario N°403, de 3 de abril de 2018, acerca que las autoexclusiones mal suscritas habrían sido regularizadas, el hecho informado mediante el Oficio Ordinario N° 574, de fecha 10 de mayo de 2019, da cuenta que la sociedad operadora sólo tomó las medidas respectivas en cuanto la corrección de los formularios individualizados y no tomó las medidas adecuadas respecto de la revisión de todos los formularios de autoexclusión que se encontraban vigentes, puesto que la fiscalización realizada en el mes de abril de 2019, se vuelven a encontrar casos de disconformidad en el cumplimiento cabal, oportuno e íntegro de la obligación correlativa, es decir, con las mismas características.

En particular, las instrucciones entregadas en el Oficio Ordinario N°403 de 2018, señalan que *“la sociedad operadora **deberá** considerar dichas observaciones debiendo adoptar todas las medidas que sean del caso a fin de evitar que este tipo de situaciones se repitan a futuro”*. No obstante, de los antecedentes acompañados y de la situación levantada con ocasión de la visita del mes de abril de 2019, se desprende de manera palmaria a juicio de esta SCJ que, las medidas tomadas por Latin Gaming Calama S.A. sólo comprendieron la corrección de los formularios indicados en la fiscalización efectuada los días 5 al 9 de marzo de 2018, y no existieron medidas que evitaran la existencia de otros formularios suscritos con las características que motivan el presente proceso administrativo sancionatorio.

Abona la aseveración anterior, la circunstancia que es la propia sociedad operadora Latin Gaming Calama S.A. la que manifestó en respuesta al oficio Ordinario N°574 de 2019, que *“la sociedad operadora antes de la fiscalización no tomó las acciones pertinentes, ya que, en la fiscalización realizada a la actividad de juego responsable en el año 2018, se detectó la misma situación con otros clientes. En este caso, la medida de control del casino fue dejar sin efecto las autoexclusiones, esto recomendado en el curso de dicha fiscalización.”*

Finalmente, la sociedad operadora informó en sus descargos que *“a efectos de evitar que estos hechos se repitan a futuro, esta sociedad operadora efectuará en el mes de agosto del año en curso, capacitaciones al personal encargado de la materia en comento, de manera de reforzar las normas que actualmente rigen estos procesos, así como también a efectos de implementar la aplicación de las nuevas normas sobre la misma contenidas en su Circular N°102 de 2 de abril de 2019”*.

Para concluir, resulta pertinente hacer presente que respecto a las afirmaciones señaladas en el párrafo anterior, cabe consignar que ellas sólo responden a las obligaciones propias de las sociedades operadoras de un casino de juegos, como también el hecho que la capacitación planteada como una circunstancia eventualmente relevante a efectos de ponderar el impacto del incumplimiento detectado y objeto de la formulación de cargos con la cual se dio inicio a estos autos infraccionales, solo se llevaría a cabo luego de poco más de 3 meses de ocurrida la fiscalización respectiva.

OCTAVO. Que, habiéndose valorado la prueba aportada en conciencia, no cabe sino concluir que los hechos por los cuales esta Superintendencia formuló cargos, se encuentran a juicio de la misma completamente acreditados, debiendo concluirse que la sociedad operadora Latin Gaming Calama S.A., incumplió la obligación establecida en el numeral 2.1 de la Circular SCJ N° 44 de 2013,

obligaciones que en lo pertinente consisten en la suscripción de dos formularios de autoexclusión con un apoderado que no posea la calidad de autoexcluido, tal como se describe en el numeral séptimo de esta resolución, como asimismo la obligación de entregar una copia de dichos formularios al autoexcluido y a su apoderado debido a que fue constatada la existencia de las tres copias de los formularios que el cliente, su apoderado y el casino deben suscribir, como asimismo no haber adoptado las medidas correctivas conducentes a evitar que se repitiera la situación de inobservancia de los requisitos de suscripción de los formularios de autoexclusión, informada mediante Oficio Ordinario N° 403 de 2018 al no regularizar la situación de los formularios de autoexclusión vigentes para la sociedad operadora.

NOVENO. Que, teniendo consideración que la regulación sobre autoexclusión voluntaria de jugadores resulta de vital importancia para esta Superintendencia, en particular desde la perspectiva de la política pública que promueve el Juego Responsable, conocida y a la cual públicamente los operadores de casinos han declarado adherir de manera activa, a juicio de esta Superintendencia resulta indispensable la cooperación de todos los actores de la industria de casinos de juego con aquellas personas que estén en riesgo de desarrollar conductas de juego problemático, por lo cual las normas sobre esta materia no solo deben cumplirse por un imperativo normativo, sino también en atención a la declaración de la misión institucional de la SCJ, cual es *promover el desarrollo sustentable de la industria mediante el juego responsable, legal y transparente, contribuyendo al desarrollo regional.*

DÉCIMO Que, en la determinación del monto de la multa que se indica en la parte resolutive de la presente resolución exenta, esta Superintendencia tendrá en consideración:

a) Que no se detectaron situaciones de error en la suscripción del formulario, en relación a la calidad de autoexcluidos de los apoderados, desde que fue representada esta situación, mediante Oficio Ordinario N°403 de 2018 a la fecha.

b) Que la sociedad operadora tomó las medidas para subsanar la situación informada mediante el Oficio Ordinario N°574 de fecha 10 de mayo de 2019.

c) Que la sociedad operadora Latin Gaming Calama S.A. ha señalado que efectuará capacitaciones referidas al tema de Autoexclusión, durante el mes de agosto, es decir varios meses de realizada la fiscalización respectiva.

DÉCIMO PRIMERO. Que, en definitiva, los hechos objeto de la formulación de cargos contenida en el Oficio Ordinario N° 921, de fecha 18 de julio de 2019, de la Superintendencia de Casinos de Juego, constituyen una infracción a lo dispuesto en la Circular 44 de 31 de diciembre de 2013, con relación a lo dispuesto en el artículo 46 de la ley N° 19.995, por las consideraciones de hecho y de derecho indicadas en los considerandos precedentes de esta resolución exenta.

DÉCIMO SEGUNDO. Que, en mérito de lo expuesto en los considerandos precedentes y a lo dispuesto en el artículo 55 h) de la ley N° 19.995:

RESUELVO:

1. TÉNGASE POR ACOMPAÑADOS los instrumentos individualizados en el considerando quinto de la presente Resolución.

2. DECLÁRESE que la sociedad operadora Latin Gaming Calama S.A., conforme a la parte considerativa de la presente resolución exenta, ha infringido las disposiciones establecidas en la Circular N° 44 de 2013, que imparte 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, debido a la concurrencia en la suscripción de un formulario de autoexclusión de un apoderado con calidad de autoexcluido y la de entregar una copia del respectivo formulario, consignando su recepción, al autoexcluido y a su apoderado.

3. **IMPÓNGASE** a la sociedad operadora Latin Calama S.A., una multa a beneficio Fiscal de 70 UTM (setenta unidades tributarias mensuales), por infringir las normas referidas a los procedimientos para implementar la Autoexclusión de los jugadores a las salas de juego, en atención a lo expuesto en la parte considerativa de esta resolución.

4. **TÉNGASE PRESENTE** que el pago de la multa impuesta, deberá efectuarse ante la Tesorería General de la República en el plazo de 10 días hábiles contados desde la notificación de la presente resolución y acreditarse dentro de quinto día ante la Unidad de Administración y Finanzas de esta Superintendencia.

5. **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 este Superintendente dentro de los 10 días siguientes a su notificación

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE

Distribución:

- Sr. Presidente Directorio Latin Gaming Calama S.A.
- Sr. Gerente General Latin Gaming Calama S.A.
- Divisiones de la SCJ
- Unidad de Comunicaciones y Atención Ciudadana
- Archivo/Oficina de Partes