

**IMPORTE INSTRUCCIONES A LAS SOCIEDADES OPERADORAS Y CONCESIONARIAS DE CASINOS MUNICIPALES PARA LA RESTRICCIÓN DE INGRESO O PERMANENCIA DE JUGADORES A LAS SALAS DE JUEGO DE SUS CASINOS DE JUEGO**

**CIRCULAR N°**

**SANTIAGO,**

**VISTO:** Lo dispuesto en los artículos 9 y 42 N° 7 de la Ley N°19.995, que establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego; en la Ley N°19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado; en el artículo 9 y 33 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego; en la Circular N°40, de 11 de octubre de 2013, de esta Superintendencia, que imparte instrucciones generales sobre la difusión de derechos y deberes de los jugadores de los casinos de juego autorizados al amparo de la Ley N°19.995; en el Decreto Exento N°1521, de 14 de julio de 2017, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública; en el Oficio Circular N°1, de 3 de julio de 2017, de esta Superintendencia; en la Resolución Exenta N°157, de 10 de julio de 2006, y sus modificaciones, que aprueba el Catálogo de Juegos que podrán desarrollarse en los casinos de juego; en el artículo 184 del Código del Trabajo y en el Decreto N°32, de 2017, del Ministerio de Hacienda.

**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, las mismas prohibiciones anteriores se encuentran establecidas 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, incluyendo ésta última disposición a las personas que voluntariamente decidan autoexcluirse de los casinos de juego.

**3)** Que, el artículo 184 del Código del Trabajo establece que: *“El empleador estará obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, informando de los posibles riesgos y manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales”*.

**4)** Que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 33 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que establece el reglamento de funcionamiento y fiscalización de casinos de juego, corresponde a esta Superintendencia la fiscalización de todas las actividades y operaciones de los casinos de juego; comprendiéndose, en general, el correcto funcionamiento del establecimiento, sin perjuicio de las facultades que pudieren corresponder a otros organismos fiscalizadores.

**5)** Que, la Circular N°40, de 11 de octubre de 2013, imparte instrucciones generales sobre la difusión de derechos y deberes de los jugadores de los casinos de juego autorizados al amparo de la Ley N°19.995.

**6)** Que, entre los derechos de los jugadores, se destaca el derecho a una admisión al casino de juego, así como recibir un trato digno y no ser discriminado arbitrariamente.

**7)** Que, por su parte, como deberes de los jugadores, la misma Circular N°40 establece, entre otros, el tratar respetuosamente y dignamente al personal del casino de juego y a los demás clientes; abstenerse de ingresar o permanecer en las salas de juego si se encuentran en manifiesto estado de ebriedad o bajo influencia de drogas; ingresar al casino de juego portando arma y abstenerse de provocar desórdenes, perturbar el normal desarrollo de los juegos o cometer irregularidades en su práctica.

**8)** Que, mediante Resolución Exenta N°157, de 10 de julio de 2006, de la Superintendencia de Casinos de Juego, se dictó el Catálogo de Juegos que podrán desarrollarse en los casinos de juego, la cual establece en su numeral 5.2., entre otras prohibiciones al jugador, la de ejecutar actos que atenten contra la transparencia y el azar del juego.

**9)** Que, el Catálogo de Juegos en su numeral 5.3. dispone que el incumplimiento por parte del jugador de una o más de sus obligaciones o de toda acción que implique contravenir alguna de las prohibiciones establecidas en dicho Catálogo o para cada juego en particular en él, puede significar que sea llamada su atención por el croupier o el jefe de mesa y, si reincide, la exclusión de él, desde el próximo pase y por el período que éste determine.

**10)** Que, en atención a los hechos de público conocimiento ocurridos en el casino de juegos Sun Monticello con fecha 2 de julio de 2017, en que se produjeron disparos al interior del recinto con resultado de muerte y daños materiales de diversa consideración, esta Superintendencia dictó el Oficio Circular N°1, de 3 de julio de 2017, instruyendo a las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales adoptar medidas de contingencia, mediante la elaboración de “Protocolos de Seguridad”, para dar cabal cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 9° de la Ley N°19.995 e informar a este servicio de toda contingencia de seguridad relevante una vez ocurrido los hechos.

**11)** Que, mediante Decreto Exento N°1521, de 14 de julio de 2017, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, los casinos de juegos fueron declarados como entidades estratégicas.

**12)** Que, de acuerdo a información recopilada por esta Superintendencia, desde enero de 2018 a diciembre de 2019, se han notificado 144 contingencias de seguridad, de las cuales un 37% se originan por comportamiento inadecuado de clientes, un 34% por agresión y amenazas a personal de juego y un 16% por agresión a otros clientes y daños a propiedad del casino.

**13)** Que, el artículo 42 N°7 de la Ley N°19.995, establece que corresponde al Superintendente elaborar instrucciones de general aplicación y dictar órdenes para su cumplimiento.

14) Que, en atención a los hechos aquí señalados, atendido el carácter de norma de orden público del artículo 9 literal e) de la ley 19.995 y de conformidad a la demás normativa citada, resulta necesario impartir instrucciones tanto a las sociedades operadoras como a las concesionarias de casinos municipales, para la restricción de ingreso o permanencia de jugadores a las salas de juego de sus casinos de juego.

#### IMPÁRTANSE LAS SIGUIENTES INSTRUCCIONES:

### 1. INTRODUCCIÓN

- 1.1. La regla general en materia de ingreso y permanencia a las salas de juego de los casinos es que a ellas pueden acceder todas las personas, salvo quienes incurran en alguna de las causales expresamente señaladas en el artículo 9 de la Ley N°19.995.
- 1.2. Las causales contempladas en el artículo 9 de la Ley N°19.995 constituyen así situaciones de excepción a la regla general.
- 1.3. La causal establecida en el literal e) del artículo 9 que dispone que “*Los que provoquen desórdenes, perturben el normal desarrollo de los juegos o cometan irregularidades en la práctica de los mismos*”, atendido su redacción en tiempo presente del modo subjuntivo, resulta aplicable tanto para aquellas personas que se encuentren en una situación actual o de flagrancia, así como respecto de aquellos que puedan incurrir en las conductas allí descritas, en un tiempo próximo.
- 1.4. Por lo anterior, resulta posible restringir el ingreso o permanencia a las salas de juegos de aquellas personas respecto de las cuales se tienen antecedentes suficientes que permitan al casino prever que irán a provocar desórdenes, perturbar el normal desarrollo de los juegos o cometer irregularidades en la práctica de los mismos.
- 1.5. La procedencia de restringir el ingreso o permanencia de personas con antecedentes de mal comportamiento debidamente acreditado, se ajustará a las instrucciones que a continuación se indican.

### 2. MECANISMO PARA RESTRINGIR EL INGRESO Y PERMANENCIA EN LOS CASINOS DE JUEGO

- 2.1. Para efectos de esta circular, constituyen desórdenes, perturbación al normal desarrollo de los juegos o irregularidades en la práctica de los mismos, conductas tales como, y sin que esto sea taxativo: agresión física o verbal o intento de agresión física a otros clientes y personal de juego, amenazas a personal de juego y a otros clientes, estado de ebriedad reiterado, daños a propiedad del casino, intento de ingreso al casino con armas blanca o de fuego<sup>1</sup>, etc.
- 2.2. En caso de ocurrencia de cualquiera de los hechos aquí descritos, la sociedad operadora o concesionaria municipal deberá inmediatamente de ocurridos los hechos, notificar a esta Superintendencia, vía Sistema de Autorizaciones y Notificaciones (SAYN), la existencia de dicha contingencia, en los términos señalados en el Oficio Circular N°1, de 3 de julio de 2017.

En esa misma notificación, la sociedad operadora o concesionaria municipal si así lo estima pertinente, podrá informar la restricción temporal de acceso al casino de juego al jugador.

- 2.3. Dicha información de restricción temporal de ingreso no podrá contemplar un plazo superior a 6 meses, salvo autorización judicial expresa que indique un plazo mayor o en casos de reincidencia, en cuyo caso el plazo de 6 meses podrá ser ampliado hasta un año.

**Commented [SUNDREAMS1]:** En cuanto a este punto consideramos, que la notificación a la plataforma SAYN debería establecer un plazo definido, ya que cuando dice inmediatamente ocurrida la incidencia ,suele suceder que la incidencia se presenta terminando la jornada cuando no existe personal autorizado para ingresar al sistema, por lo que no se realiza inmediatamente y debe hacerse al otro día una vez estudiado el informe emitido por oficial de turno.

**Commented [SUNDREAMS2]:** Hasta por un año o el plazo que indique el tribunal si la sociedad operadora hubiese iniciado acciones legales.

<sup>1</sup> Se exceptúan los funcionarios de Carabineros e Investigaciones de conformidad con la legislación y reglamento respectivo.

- 2.4. La notificación vía SAYN deberá contener, al menos, lo siguiente:
- La individualización de los datos personales de quien se informa la restricción temporal de ingreso: nombres, apellidos y número de cédula de identidad o pasaporte.
  - Breve relación cronológica de los hechos denunciados.
  - Plazo que durará la restricción temporal del jugador.
  - Descripción de antecedentes que respaldan la decisión adoptada, tales como, imágenes de CCTV, registros fotográficos, Informe de incidencias de seguridad o cualquier otro antecedente que dé cuenta de los hechos.
- 2.5. La sociedad operadora o concesionaria municipal deberá mantener a disposición de esta Superintendencia en las dependencias del mismo casino, los documentos y antecedentes que fundamentan la restricción temporal de ingreso al casino de juego, debiendo en todo caso tener imágenes de CCTV, las cuales deberán almacenarse por un mínimo de 6 meses, de la misma forma que se exige en el numeral 17. letra d. de la Circular SJ N°94, de 6 de febrero de 2018, respecto de eventos importantes o eventos especiales.
- 2.6. La sociedad operadora o concesionaria municipal deberá notificar **por cualquier medio al jugador sobre la restricción temporal de ingreso y permanencia en las salas de juego del casino, debiendo dejar constancia mediante registro físico de dicha notificación.**
- 2.7. La sociedad operadora o concesionaria municipal deberá informar de forma permanente en las inmediaciones de la zona de ingreso, la facultad que les asiste en virtud de lo dispuesto en esta circular, para restringir en forma temporal hasta por 6 meses máximo, el ingreso o permanencia a las salas de juego de los casinos a aquellas personas que provoquen desórdenes, perturben el normal desarrollo de los juegos o cometan irregularidades en la práctica de los mismos.
- 2.8. La restricción temporal de ingreso o permanencia de una persona a un casino de juego, sólo será aplicable en la sociedad operadora o concesionaria municipal que informa la restricción, **no siendo extensible a los demás casinos de juegos, salvo resolución judicial expresa que lo indique.**
- 2.9. La facultad que tiene el casino de juego para restringir temporalmente a un jugador, no obsta a la interposición de acciones penales que tiene la víctima, la sociedad operadora o concesionaria municipal, respecto a los hechos que motivan la restricción.

### 3. CRITERIOS DE APLICACIÓN GENERAL

- 3.1 Para restringir en forma temporal el ingreso o permanencia de una persona a un casino de juego, se han establecido los siguientes criterios:
- **Situaciones que puedan significar la expulsión del casino en la jornada:** desórdenes o perturbación al normal desarrollo del juego, tales como, trato irrespetuoso e indigno al **personal de juego y a los demás clientes; encontrarse en manifiesto estado de ebriedad; manipular, modificar o alterar los implementos de juego o su desarrollo; dañar el material de juego disponible del casino y fraude o intento de fraude; cualquiera de éstos que no constituyan conducta reiterada en el tiempo y no causen daños a terceros.**
  - **Situaciones que pueden significar la suspensión al ingreso al casino por un tiempo superior a la jornada:** desórdenes o perturbación al normal desarrollo del juego, tales como, agresión física o verbal o intento de agresión física o amenazas a personal del casino de juego y a otros clientes; estado de ebriedad reiterado; daños a material de juego, mobiliario o dependencias del casino de juego o intento de ingreso al casino con armas blanca o de fuego.
- 3.2 Para efectos de la determinación del plazo de hasta 6 meses de restricción temporal de ingreso al casino de juego o en casos de reincidencia, deberá tenerse en consideración, junto a la conducta incurrida, la magnitud del daño producido, la frecuencia de la conducta y la debida protección de los trabajadores.

**Commented [SUNDREAMS3]:** Es mejor determinar la forma de notificar a los clientes de manera de evitar objeciones desconocimiento del cliente. También entrega mayor control a la soc. op.

**Commented [SUNDREAMS4]:** Debe ser similar a la autoexclusión. El tener una base de datos de clientes conflictivos permitiría tener un mejor manejo de la situación y prever que las situaciones se repita esa información podría estar disponibles para los casinos de un mismo grupo - holding

**Commented [SUNDREAMS5]:** Respecto a esta situación, cuando se habla de expulsión en la jornada, debería tener más días de suspensión para que vuelva a ingresar ya que suele suceder que se expulsa a las 5 de la mañana y al otro día al abrir la sala de juego la persona vuelve a ingresar sin ningún problema, provocando conflicto nuevamente con las personas que lo han expulsado.

**Commented [SUNDREAMS6]:** Cuando habla del personal de juego, debiera ser más amplio ya que según decreto 287, cuando habla de personal de juego es más taxativo, dejando esta circular en consulta fuera algunos trabajadores como garzones, seguridad o personal externo, quedando a estos sin protección ante situaciones desagradables.

3.3 Si se trata de clientes habituales de la sociedad operadora o concesionaria de casino municipal, la sociedad deberá proceder al bloqueo de tarjetas de juego y/o fidelización en un plazo de dos días hábiles, contados desde la notificación de la restricción temporal.

En caso de que la tarjeta de la persona que se le restringe temporalmente el ingreso cuente con créditos, éstos deberán ser devueltos por el casino de juego, en un plazo máximo de 5 días hábiles contados desde que la persona los reclame de manera formal.

**Commented [SUNDREAMS7]:** El bloqueo debería poder extenderse al resto de los casinos que sean del mismo grupo – holding.

#### 4. VIGENCIA

Las instrucciones contenidas en la presente Circular entrarán en vigencia después de su publicación en extracto en el Diario Oficial.

### ANÓTESE Y PUBLÍQUESE EN EXTRACTO

#### DISTRIBUCIÓN:

- Sociedades Operadoras Casinos de Juego Ley N°19.995.
- Gerente General Sociedad Casino Puerta Norte S.A.
- Gerente General Sociedad Casino de Juegos de Iquique S.A.
- Gerente General Sociedad Campos del Norte S.A.
- Gerente General Sociedad Antonio Martínez y Compañía.
- Gerente General Sociedad Kuden S.A.
- Gerente General Sociedad Plaza Casino S.A.
- Gerente General Sociedad Inversiones del Sur S.A.
- Divisiones SCJ.
- Unidad de Atención Ciudadana y Comunicaciones SCJ.
- Oficina de Partes SCJ