

ANT.: 1) Presentación de doña Jessica Valdés Jorquera de fecha 24 de enero de 2020 (Solicitud ID 5582).

2) Oficio Ordinario N°172, del 3 de febrero de 2020, de esta Superintendencia.

3) Presentación PAC/028/2020, de 12 de febrero de 2020, de la sociedad operadora Casino de Juegos del Pacífico S.A.

4) Oficio Ordinario N°249, de 13 de febrero de 2020, de esta Superintendencia.

5) Presentación PAC/034/2020, de 17 de febrero de 2020, de la sociedad operadora Casino de Juegos del Pacífico S.A.

6) Oficio Ordinario N°486, de 26 de marzo de 2020, de esta Superintendencia.

MAT.: Formula cargos a la sociedad operadora **Casino de Juegos del Pacífico S.A.** por incumplimiento de instrucciones de esta Superintendencia en el ámbito de la autoexclusión.

ROL N°26/2020

**DE: SRA. VIVIEN VILLAGRÁN ACUÑA
SUPERINTENDENTA DE CASINOS DE JUEGO**

**A: SR. DANIEL FEDERICO LORCA RAMOS
GERENTE GENERAL
CASINO DE JUEGOS DEL PACÍFICO S.A.**

En virtud de la información contenida en los antecedentes indicados en los numerales 1) a 6) del presente oficio, esta Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ) ha tomado conocimiento de los hechos que a continuación se exponen, los que eventualmente constituirían una infracción a disposiciones de la Ley N° 19.995 y sus reglamentos, atendido lo cual, por este acto se inicia un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Casino de Juegos del Pacífico S.A.**

En conformidad a lo dispuesto en el artículo 55 de la Ley N° 19.995, los procedimientos administrativos para la aplicación de las sanciones previstas en esta Ley podrán iniciarse de oficio por la Superintendencia, en cuyo caso se iniciará con una formulación precisa de los cargos.

En tal sentido, la letra b) de la citada norma prescribe que la formulación de cargos debe contener una descripción de los hechos que se estimen constitutivos de la infracción y la fecha de su verificación, la norma eventualmente infringida y la disposición que establece la infracción, la sanción asignada y el plazo para formular descargos.

En mérito de lo expuesto, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 55 de la Ley N° 19.995, cumpla con formular los siguientes cargos:

1. Los Hechos.

- 1.1 Mediante presentación de fecha 24 de enero de 2020, doña Jessica Valdés Jorquera expone textualmente a la SCJ, *“queja en contra de Enjoy casino de San Antonio, ya que estando autoexcluida, casino San Antonio by Enjoy continua contactándose conmigo a través de mensajes de texto enviando tentativas de juego y ofertas del día, a mi celular”*.
- 1.2 Atendido el tenor de lo expuesto por la Sra. Valdés Jorquera en su reclamo, esta Superintendencia mediante la revisión de la información disponible en la base de datos de personas autoexcluidas a nivel nacional, pudo constatar que la autoexclusión voluntaria de la reclamante fue validada el 29 de diciembre de 2019, por lo que a partir de esa fecha su RUN 12.604.XXX-X, forma parte de la Base de Datos de Autoexcluidos que provee diariamente esta Superintendencia a los casinos de juego.
- 1.3 Mediante el Oficio Ordinario N° 172, de 3 de febrero de 2020, citado en el antecedente 2), esta Superintendencia le instruyó a la sociedad operadora Casino de Juegos del Pacífico S.A. que remitieran los antecedentes que acreditaran el bloqueo y/o eliminación de los datos de contacto de la Sra. Valdés Jorquera de sus respectivas bases de datos promocionales, informando la fecha de su realización *“un informe sobre la situación presentada, en el que indique la fecha en la cual eliminó o deshabilitó de sus bases de datos promocionales la información de contacto de la reclamante, a fin de que no se le envíe información de torneos de juego, eventos especiales y promociones en general, de ese casino de juego”*.
- 1.4 A este respecto, mediante presentación PAC/034/2020 de fecha 17 de febrero de 2020, la sociedad operadora Casino de Juegos del Pacífico S.A. señaló que *“habiendo realizado una exhaustiva revisión de los datos, se pudo comprobar que actualizamos correctamente el estado de autoexcluido de la clienta en nuestros sistemas de gestión de clientes MCC y CAV (...). No obstante lo anterior, cometimos un error en el proceso que cuenta con una fase de eliminación de clientes autoexcluidos filtrando a través del RUT, pero en nuestro sistema MCC, al cambiar el status de la clienta a “prohibida” el rut de registro se eliminó erróneamente de la plataforma.*

Al ser notificados de esta situación por vuestro ente fiscalizador y para corregir esta situación, bloqueamos manualmente a la clienta de nuestra base de datos de SMS con fecha 07 de febrero del presente, quedando en nuestras bases como “No Contactar”.

```

FROM [imercado].[dbo].[DM_BSE_CLIENTES]
WHERE CASINO_CLIENTE='San Antonio'
--and EMAIL_SUGERIDO='SUGERIDO'
--and CELULAR_SUGERIDO='SUGERIDO'
--and [ESTADO_CLIENTE]='Normal'
--and [ESTADO_CONTACTO]='NORMAL'
--and CARTERA_VIGENTE='S'
--and SEGMENTO_VALOR='Masivo'
--and CATEGORIA_TARJETA in ('Gold')
--and [SEGMENTO_JUEGO]='TGM'
--and RANGO_DISTANCIA='Local'
--and COMINA='Coquimbo'

```

CELULAR	NOMBRE_CORTO	ID_MCC	ESTADO_CLIENTE
No Contactar	JESSICA	310009803	Normal

Es necesario reiterar que este hallazgo se debió a un error excepcional e involuntario de nuestras bases de datos, y solo respecto de la base de SMS, puesto

que la clienta fue bloqueada de nuestro programa de fidelización al día siguiente en que fue aprobada por vuestra entidad la autoexclusión voluntaria.

Finalmente, esta Sociedad Operadora tomará todas las medidas correspondientes a objeto de evitar que dichas situaciones se repitan en el futuro.”

2. Análisis de los hechos.

2.1. De los hechos descritos y antecedentes consignados, se evidencia que la sociedad operadora **Casino de Juegos del Pacífico S.A.** no habría dado cumplimiento a lo establecido en el literal f), del numeral 5, de la Circular N° 102, de esta Superintendencia 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”, ya que habría enviado información a doña Jessica Valdés Jorquera, correspondiente a promociones en general, con fecha posterior al 29 de diciembre de 2019, encontrándose esta última autoexcluida.

2.2. En este sentido, la referida instrucción señala que las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego **deben de abstenerse de enviar información de torneos de juego, eventos especiales y promociones en general, a las personas autoexcluidas**, debiendo adoptar las medidas correspondientes para deshabilitarlos de sus bases de datos promocionales.

Agrega la citada letra f) que, para ello, la sociedad operadora deberá eliminar los datos de la persona autoexcluida de aquellas listas de correos electrónicos masivos u otras bases de contacto, que de manera directa o a través de terceros, puedan enviar la información antes referida a la casilla electrónica o teléfono del autoexcluido.

2.3. En este contexto, la sociedad operadora **Casino de Juegos del Pacífico S.A.** debió cumplir con lo dispuesto en la citada normativa, efectuando en el caso del Sra. Valdés Jorquera, el bloqueo y/o eliminación de los datos de contacto de sus bases de datos promocionales de todas las personas que aparecen en la Base de Datos de autoexcluidos del Sistema de Autoexclusión que administra esta Superintendencia promocionales.

3. Formulación de cargos.

3.1. En consecuencia y conforme a los hechos expuestos y, sin perjuicio del análisis que efectuará esta Superintendencia, una vez que la sociedad operadora presente formalmente sus descargos, a la fecha existen antecedentes suficientes que permitirían sostener que **Casino de Juegos del Pacífico S.A.** habría incumplido la instrucción contenida en el literal f), del numeral 5, de la Circular N° 102, de esta Superintendencia, lo cual implicaría una infracción a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N° 19.995, por cuanto incumpliría una instrucción de general aplicación, impartida con fecha 2 de abril de 2019.

3.2. En particular se habrían infringido las siguientes disposiciones, de obligatorio cumplimiento por parte de la sociedad operadora **Casino de Juegos del Pacífico S.A.:**

Numeral 5 “medidas que deberán adoptar los casinos de juego”, literal f:

“Una vez suscrito el Formulario Único de Autoexclusión y mientras ésta se encuentre vigente, las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales deberán adoptar las siguientes medidas: (...)

f) Abstenerse de enviar información de torneos de juego, eventos especiales y promociones en general, a las personas autoexcluidas, debiendo adoptar las

medidas correspondientes para deshabilitarlos de sus bases de datos promocionales.

Para ello, la sociedad operadora deberá eliminar los datos de la persona autoexcluida de aquellas listas de correos electrónicos masivos u otras bases de contacto, que de manera directa o a través de terceros, puedan enviar la información antes referida a la casilla electrónica o teléfono del autoexcluido”.

4. Disposición que establece la sanción asignada.

Artículo 46 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.*

Conforme a lo expuesto, los hechos descritos precedentemente podrían ser constitutivos de la conducta sancionada en el artículo señalado en el párrafo anterior.

En consecuencia, y considerando los cargos formulados precedentemente, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 55 letra e) de la Ley N° 19.995, la sociedad operadora **Casino de Juegos del Pacífico S.A.** dispondrá de un plazo de 10 días hábiles contados desde su notificación, para formular los descargos que estime pertinentes, como asimismo para ofrecer o solicitar las diligencias probatorias que estime, indicando en su presentación el número y fecha del presente oficio, como asimismo el rol del presente procedimiento administrativo sancionatorio.

Téngase presente que los plazos de días previstos en la Ley N° 19.995, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos, por aplicación supletoria de lo previsto en el artículo 25 de la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de Los Órganos de la Administración del Estado.

Notifíquese la presente formulación de cargos conforme a lo dispuesto en el Oficio Circular N° 18, de 6 de abril de 2020, de esta Superintendencia, mediante correo electrónico dirigido al gerente general de la sociedad operadora y a las casillas electrónicas que han sido comunicadas a este Servicio en conformidad al Oficio Circular N° 6, de 18 de marzo de 2020, como también a las casillas electrónicas de las personas que tengan poderes en el presente procedimiento administrativo sancionatorio y que las hayan informado en el expediente administrativo.

Distribución:

- Gerente General Casino de Juegos del Pacífico S.A.
- Divisiones SCJ
- Oficina de Partes/Archivo