

**AGREGA DOCUMENTOS AL EXPEDIENTE Y  
PONE TÉRMINO AL PROCEDIMIENTO  
ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO E  
IMPONE SANCIÓN QUE INDICA**

**ROL N° 021/2020**

**VISTOS:**

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; el Decreto N° 248, de 2020, del Ministerio de Hacienda, que renueva nombramiento de alto directivo público a la Superintendente de Casinos de Juego; el Oficio Ordinario N° 1294, de fecha 8 de septiembre de 2020, de esta Superintendencia, que formula cargos a la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.** ; las presentaciones CJC/118/2020, CJV/124/2020, CJC/125/2020, y CJC/130/2020, de fechas 23 de septiembre, 7 y 14 de octubre y 2 de noviembre de 2020, respectivamente, de la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.** ; las Resoluciones Exentas N°s 575 y 654, de 1 y 27 de octubre de 2020, respectivamente, de esta Superintendencia; la Resolución N°7, 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° 1294, de fecha 8 de septiembre de 2020, de esta Superintendencia, se formuló cargos e inició un proceso administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.** por cuanto no habría dado cumplimiento a 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, ya que habría enviado información a don Jorge Palma Duque, correspondiente a promociones en general, con fecha posterior al 10 de marzo de 2020, encontrándose este último en calidad de autoexcluido a contar de dicha fecha.

**Segundo)** Que, con fecha 8 de septiembre de 2020, se notificó mediante correo electrónico el oficio de formulación de cargos, individualizado en el considerando precedente de la presente resolución, al gerente general de la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.** en la dirección electrónica registrada en esta Superintendencia [jleskovsek@mundodreams.com](mailto:jleskovsek@mundodreams.com).

**Tercero)** Que, mediante su presentación CJC/118/2020, de fecha 23 de septiembre de 2020, la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.**, estando dentro de plazo, presentó sus descargos solicitando que *“se absuelva a la sociedad operadora Casino de Juegos Coyhaique S.A. de los cargos formulados por no configurarse la infracción que se le imputa y/o por no tener responsabilidad en la misma”* y *“En subsidio, y para el caso improbable que la Sra. Superintendente no acoja la petición principal, que aplique la mínima sanción que se contempla en el artículo 46 de la Ley N° 19.995 o una sanción que resulte proporcional a la supuesta infracción cometida”*.

**Cuarto)** Que, en términos generales, la sociedad operadora señaló en sus descargos lo siguiente:

a) El proceso sancionatorio en contra de la sociedad operadora Casino de Juegos Coyhaique S.A. sólo fue iniciado por la imposibilidad que tenía la Superintendencia para

*“...individualizar a las sociedades operadoras del grupo empresarial Sun Dreams que, en específico, le habrían enviado información de carácter promocional, luego de que suscribiera la autoexclusión voluntaria”. “Estando claro que la sociedad operadora de la que era cliente el Sr. Palma era Casino de Juegos Temuco S.A., no se justifica seguir el proceso sancionatorio en contra de Casino de Juegos Coyhaique S.A.”*

*a.1 “La única razón por la que la Superintendencia inició un proceso sancionatorio (...) fue por que no le fue “posible individualizar a las sociedades operadoras del grupo empresarial Sun Dreams que, en específico, le habrían enviado información de carácter promocional, luego de que suscribiera la autoexclusión voluntaria”. Lo anterior “resulta atentatorio contra las normas del debido proceso y los principios del ius puniendi administrativo”.*

*a.2 “El Sr. Palma Duque NO era cliente del casino de juego de la sociedad operadora Casino de Juegos Coyhaique S.A., sino que era cliente de la sociedad operadora Casino de Juegos Temuco S.A., debería bastar para que la Superintendencia absolviera a mi representada de los cargos formulados”.*

*a.3 “El envío de información acerca de una actividad de entretenimiento a una persona --el Sr. Palma-- que había suscrito una autoexclusión voluntaria” fue realizado “por una empresa -- Marketing y Negocios S.A.-- que no es una sociedad operadora ni es accionista de ninguna de ellas”.*

*b) “Casino de Juegos Coyhaique S.A. dio cumplimiento a las instrucciones contempladas en la Circular N° 102, de 2 de abril de 2019, de la SCJ, bloqueando y eliminando como cliente al Sr. Jorge Antonio Palma Duque”.*

*c) “La plataforma FunPlay no es un torneo de juego; no es un evento especial y tampoco es una promoción de aquellas a las que se refiere la Circular 43 de la Superintendencia de Casinos de Juego y, por tanto, no se trata de ninguna de las actividades a que se refiere el literal f) del numeral 5, de la Circular N°102 de dicho organismo fiscalizador que constituye la norma administrativa por cuya supuesta infracción se han formulado cargos a mi representada”.*

*d) “Los hechos que constituyen el presupuesto fáctico para el inicio de este proceso sancionatorio no han vulnerado la finalidad de las instrucciones contenidas en la Circular N°102 de 2 de abril de 2019”.*

*d.1 “La finalidad de las mismas [Circular N° 102] es impedir a los jugadores que se autoexcluyan su participación en juegos de azar de aquellos que se explotan en un casino de juego y, en consecuencia, que se les impida el ingreso a las salas de juego de un casino de juego.*

*d.2 “No puede entenderse vulnerada la referida instrucción toda vez que la plataforma web de entretención denominada FunPlay implementada por la sociedad Marketing y Negocios S.A. no implica la participación en juego de azar alguno, no hay apuestas ni premios asociados, no constituye una promoción, ni un torneo de juego ni un evento especial y desde luego, no es una actividad que se desarrolle en una sala de juego de un casino de juego”.*

*e) “Los casinos de juego se encuentran cerrados desde el 18 de marzo de 2020”, de modo que “no estando en funcionamiento los casinos de juego (...) el envío del SMS por parte de Marketing y Negocios S.A. (...) no produjo perjuicio alguno al Sr. Palma”.*

*f) “Solo con posterioridad a los hechos que presuntamente configuraron la infracción, la Superintendencia estimó que no debía enviarse información de la plataforma FunPlay a las personas autoexcluidas”. En efecto, “lo cierto es que si la propia Autoridad Reguladora estimó necesario, el día 15 de junio de 2020, aclarar la necesidad de abstenerse de remitir notificaciones relativas a la plataforma web de entretención denominada FunPlay, es porque no resultaban aplicables a dicha plataforma las instrucciones contenidas en la tantas veces citada Circular N°102”*

g) *“La empresa Marketing y Negocios S.A., RUT N° 76.120.306-1, no es una sociedad operadora sino una empresa prestadora de servicios en actividades comerciales y promocionales para las siete sociedades operadoras de casinos de juego ligadas a Sun Dreams S.A. y es la sociedad que ha desarrollado la plataforma de entretenimiento denominada “Play for Fun” o bien “FunPlay”, como forma de fidelizar a los clientes”.*

h) *“Era imposible haber causado perjuicio alguno al Sr. Palma Duque por habersele remitido por la empresa Marketing y Negocios S.A. a su teléfono celular un SMS invitándolo a jugar en una plataforma web de entretenimiento --que no supone apuestas en dinero ni explotación alguna de juegos de azar--, dado que, tal como se explicó con anterioridad, el Sr. Palma nunca tuvo la calidad de cliente de Casino de Juegos Coyhaique S.A. , y que, de haberla tenido, habría perdido tal calidad al ser bloqueado y eliminado de la base de datos del referido casino de juegos”.*

i) *“Irreprochable conducta anterior de Casino de Juegos Coyhaique S.A. en relación a la infracción imputada”.*

**Quinto)** Que, mediante Resolución Exenta N° 575, de 1 de octubre de 2020, esta Superintendencia tuvo por presentados los descargos de la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.** y abrió término probatorio en los términos establecidos en el literal f) del inciso 1 del artículo 55 de la Ley N° 19.995, fijándose como hecho sustancial, pertinente y controvertido:

- a) Efectividad que el Sr. Palma Duque sólo era cliente de la sociedad operadora Casino de Juegos Temuco S.A.
- b) Efectividad que el envío de información referida a la plataforma “FunPlay” al Sr. Palma Duque fue realizado por la empresa Marketing y Negocios S.A.
- c) Efectividad que la plataforma “FunPlay” está destinada sólo a la fidelización de clientes de casinos de juego.
- d) Efectividad que el envío de información por parte de la empresa Marketing y Negocios S.A. referida a la plataforma Fun Play al Sr. Palma Duque, solo se efectúa por instrucciones de la sociedad operadora Casino de Juegos Temuco S.A. o si se realiza en base a un contrato de prestación de servicios en actividades comerciales y promocionales para las siete sociedades operadoras de casinos de juego ligadas a Sun Dreams S.A.
- e) Efectividad de la existencia de un contrato de prestación de servicios de la empresa Marketing y Negocios S.A. y la sociedad operadora Casino de Juegos Coyhaique S.A.
- f) Efectividad que la sociedad operadora Casino de Juegos Coyhaique S.A. bloqueó y eliminó como cliente al Sr. Jorge Antonio Palma Duque, dentro de los plazos establecidos en la Circular N° 102, 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.

**Sexto)** Que, mediante presentación CJV/124/2020 de 7 de octubre de 2020, la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.** interpuso recurso de reposición en contra de la referida Resolución Exenta N° 575, solicitando en lo principal, que se modifique, corrija y reformulen algunos puntos de prueba; en el primer otrosí, que se suspenda el término probatorio del presente procedimiento administrativo; en el segundo otrosí, que se amplíe el término probatorio por 4 días, y en el tercer otrosí, solicitando que se notifique al correo electrónico [ileskovsek@mundodreams.com](mailto:ileskovsek@mundodreams.com) las resoluciones del presente procedimiento administrativo sancionatorio.

**Séptimo)** Que, posteriormente, mediante presentación CJC/125/2020, de 14 de octubre de 2020, la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.** acompañó al presente procedimiento administrativo sancionatorio, los siguientes documentos:

- a) Informe de la empresa Marketing y Negocios S.A.
- b) Certificado del Oficial de Cumplimiento de la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.**
- c) Informe del Gerente de Marketing de la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.**
- d) Pantallazo de la base de datos de Gestión de Clientes de **Casino de Juegos Coyhaique S.A.**
- e) Copia de la presentación de fecha 24 de marzo de 2020 mediante la cual **Casino de Juegos Coyhaique S.A.** informó a esa Superintendencia acerca de la implementación de la plataforma de entretenimiento FunPlay.
- f) Copia del Oficio Ordinario N° 0485, de fecha 18 de abril de 2018, de esta Superintendencia.
- g) Copia del Contrato Marco de prestación de servicios de asesorías suscrito entre la empresa Marketing y Negocios S.A. y **Casino de Juegos Coyhaique S.A.**, de fecha 1° de agosto de 2016, convención mediante la cual se regulan las relaciones jurídicas entre ambas sociedades con relación a la implementación de este tipo de actividades, para los clientes del club Sun Rewards.
- h) Copia del Pantallazo del Sistema Informático que permite acreditar que el Sr. Palma Duque no era cliente de la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.**

**Octavo)** Que, mediante Resolución Exenta N° 654 de 27 de octubre de 2020, esta Superintendencia agregó los referidos documentos al expediente y resolvió el Recurso de Reposición Interpuesto en contra de la Resolución Exenta N° 575, de 1 de octubre de 2020, acogiéndolo parcialmente en cuanto mantenerse sin alteración los hechos fijados en el resuelvo 2° del acto administrativo impugnado, agregándose exclusivamente el siguiente punto de prueba, quedando como literal g):

“Efectividad que las actividades desarrolladas por la empresa Marketing y Negocios S.A. a través de la plataforma Fun Play no constituyen un torneo de juego; un evento especial y tampoco una promoción de aquellas a las que se refiere la Circular 43 de esta Superintendencia”.

**Noveno)** Que, mediante presentación CJC/130/2020, de fecha 2 de noviembre de 2020, la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.** acompañó los siguientes documentos:

- a) Informe de la empresa Marketing y Negocios S.A. acerca de la naturaleza, características y forma de funcionamiento de la plataforma Fun Play.
- b) Informe de la empresa Marketing y Negocios S.A. en el que se acredita que la Superintendencia hizo uso de la clave que se le proporcionó para efectos de conocer de forma directa la naturaleza, características y la forma en que funcionaba la plataforma Fun Play.
- c) Certificación del Director de Marketing de la sociedad operadora Casino de Juegos Coyhaique S.A. en el que se acredita que el Sr. Palma Duque, aunque lo hubiese intentado --cosa que, dejamos claro, el Sr. Palma no hizo- no podría haber ingresado a la plataforma Fun Play por cuanto no tenía la calidad de socio vigente del Club Sun Rewards.

**Décimo)** Que, luego de un análisis de los descargos evacuados por la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.**, como asimismo de toda la documentación y probanzas aportadas por aquella, esta Superintendencia procederá a hacerse cargo de ellos, precisando la normativa aplicable a los hechos que ameritaron el inicio del presente procedimiento administrativo sancionatorio:

- a) En cuanto al alegato consistente en que el presente procedimiento sancionatorio habría sido iniciado solo por la imposibilidad que tenía esta Superintendencia de individualizar la sociedad operadora del grupo empresarial que le habría enviado información promocional a don Jorge Palma Duque, cabe señalar que al enviarse información que hace alusión al grupo Dreams, con expresiones como “#Dreamsteacompañá” y “Diviertete con FunPlay Dreams”, se desprende de manera plausible que todas las sociedades operadoras

pertenecientes a dicho grupo concurren al envío de dicha información, de modo que todas ellas tendrían responsabilidad en dicho envío.

En este sentido, no es posible advertir como se han visto infraccionadas las reglas del debido proceso, ya que ha existido una subsunción lógica de una conducta determinada con el posible infractor, se le ha entregado la posibilidad al presunto infractor de realizar todos los alegatos pertinentes y rendir toda la prueba que ha estimado pertinente. Por lo anterior, este argumento será descartado.

Por otro lado, el hecho que el Sr. Jorge Palma Duque haya sido cliente o no de la sociedad operadora no influye en lo dispositivo del presente procedimiento administrativo sancionatorio, ya que la instrucción de abstenerse de enviar información de promociones en general a las personas autoexcluidas está dirigida a todas las sociedades operadoras y no solamente a aquella donde el autoexcluido haya sido cliente. Si bien la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.** ha acompañado un certificado de su gerente de Marketing, de su oficial de cumplimiento y de la empresa Marketing y Negocios S.A., que señalan que el Sr. Jorge Palma Duque no era su cliente, este alegato debe ser descartado por ser inconducente.

A mayor abundamiento, es útil destacar que el sistema de autoexclusión establecido mediante la Circular N° 102, se basa en un registro único que resulta aplicable a toda la industria de casinos de juego.

En efecto el considerando 4°, de la referida Circular N° 102, establece en lo pertinente que *“entre otras materias, la Circular N°44 citada, estableció los requisitos para la suscripción del formulario de autoexclusión voluntaria, que debía suscribirse ante Notario Público; el alcance de la autoexclusión, que sólo tenía validez respecto del casino de juego donde se presentaba el formulario de autoexclusión; el contenido del Formulario Único, que debía ser redactado por cada sociedad operadora, de acuerdo a los requisitos mínimos establecidos por esta Superintendencia; las medidas que las sociedades operadoras podían adoptar en caso que el autoexcluido ingresara o intentara ingresar en las salas de juego de los casinos de juego; el período de duración de la autoexclusión voluntaria, de carácter indefinido, sin perjuicio de su revocación a contar de un mes de la suscripción del formulario; las formalidades para la revocación de la autoexclusión por parte de la persona autoexcluida; el contenido y resguardos de la Base de Datos que cada sociedad operadora confecciona con los formularios de autoexclusión voluntaria; la información que las sociedades operadoras debían remitir a esta Superintendencia y las situaciones de las personas que a la fecha de entrada en vigencia de la Circular se encontraban autoexcluidas”.*

Luego, el considerando 8°, de la referida Circular N° 102, señala en lo pertinente que *“resulta necesario ampliar el alcance de la autoexclusión a todas las salas de juegos de los casinos del país actualmente en operación como también como aquellos que en el futuro entren en operaciones, debiendo las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego, mantener una base de datos actualizada, que incluya el total de autoexcluidos a nivel nacional”.*

Por lo expuesto, queda en evidencia que, una vez autoexcluida una persona, no es permitido el envío de promociones en general, independientemente de si fue cliente de un casino de juego o no.

Finalmente, el envío de información por parte de un tercero no influye dispositivamente en el presente procedimiento administrativo sancionatorio, ya que la empresa Marketing y Negocios S.A. no es una entidad ajena a la sociedad operadora, por cuanto actúa en virtud de una relación comercial existente entre ellas y que utiliza su marca publicitaria, quedando por tanto obligada a adecuar su conducta a las obligaciones que pesan sobre su cliente y contraparte, esto es, la sociedad operadora respectiva.

b) En cuanto al alegato de la sociedad operadora consistente en que se tomaron todas las medidas pertinentes y se bloqueó todo contacto del cliente, quedando esta situación subsanada, cabe señalar que dicha situación a juicio de este Servicio no tiene como

consecuencia la exención de responsabilidad administrativa de la sociedad operadora, sin perjuicio que será considerada para efectos de fijar la sanción correspondiente.

Con todo, se debe hacer presente que, si se hubiese bloqueado oportunamente al Sr. Jorge Palma Duque de sus bases de datos, éste no debió recibir información promocional de la plataforma "FunPlay". De modo que queda en evidencia que dicho envío de información se produce incluso estando bloqueados los datos de una persona autoexcluida. Lo anterior, da cuenta que no existió una elaboración prolija de las bases de datos que se utilizan para el envío de información publicitaria o de promociones en general, de modo que razonablemente se puede afirmar que existió negligencia en el tratamiento del error reprochado en el presente procedimiento administrativo sancionatorio.

c) En cuanto al alegato que la plataforma FunPlay no es un torneo de juego; no es un evento especial y tampoco es una promoción de aquellas a las que se refiere la Circular N° 43 de la Superintendencia de Casinos de Juego, cabe señalar que el literal f) del numeral 5, se refiere expresamente a "*promociones en general*". Por lo anterior, las promociones a las cuales se refiere la referida Circular N° 43 son solo una parte de todas las acciones promocionales que se incluyen en esta instrucción.

Con todo, este alegato es inconducente, ya que la plataforma FunPlay es una acción promocional para la fidelización de los clientes del casino de juego, lo cual permite calificarlo como una promoción en general, de modo que es irrelevante si se trata de un torneo, un evento especial o una actividad promocional de aquellas que regula la referida Circular SCJ N° 43.

A su vez, llama la atención que la propia sociedad operadora en su presentación SD/08/2020, manifiesta que tenía claridad que no debía permitir el ingreso de las personas autoexcluidas a la plataforma FunPlay al señalar que "*el acceso indica que es exclusivo para socios SunRewards válidos. Al indicar "válidos" estamos implícitamente indicando que no pueden ingresar las personas autoexcluidas que efectivamente no pueden pertenecer al club SunRewards*". Luego, si un autoexcluido no puede ingresar a la referida plataforma ¿*Por qué se le envía información promocional a un autoexcluido sobre ella?*

d) En cuanto al alegato consistente en que no se darían los presupuestos fácticos para el inicio de un procedimiento sancionatorio, cabe señalar que la sociedad operadora Casino de Juegos Coyhaique S.A. solo reconoce una de las finalidades que posee la Circular N° 102, de esta Superintendencia, ya que no solo busca impedir el ingreso de las personas autoexcluidas a un casino de juego, sino que también que estas personas no se vean expuestas a información relacionada con casinos de juego.

Por otro lado, la plataforma FunPlay es una acción promocional asociada a casinos de juego, de modo que no influye en nada que no se desarrollen juegos de azar, que no haya apuestas ni premios asociados. Por lo demás, es razonable asumir que se trata de una acción promocional que busca mantener fidelizados a los clientes de los casinos pertenecientes a la cadena, de modo que una persona autoexcluida no debiese recibir información de esa naturaleza.

e) En cuanto al alegato consistente en que, al encontrarse cerrados los casinos de juego desde el 18 de marzo de 2020, el envío de SMS por parte de Marketing de Negocios S.A. no produjo perjuicio al Sr. Jorge Palma Duque, cabe señalar que fue este último quien interpuso el reclamo correspondiente, precisamente porque se sintió perjudicado, vulnerado, afectado por el envío de información promocional atendida su decisión voluntaria de haberse previamente autoexcluido, de modo que este alegato deberá desestimado, sin perjuicio que la mayor o menor extensión del perjuicio causado será considerada al momento de determinar el monto de la sanción correspondiente.

f) En cuanto al alegato de la sociedad operadora consistente en que solo con posterioridad a los hechos que presuntamente configuraron la infracción, esta Superintendencia aclaró la necesidad de abstenerse de remitir notificaciones relativas a la plataforma web de entretenimiento denominada FunPlay, cabe señalar que este Servicio solo reforzó la

obligación de abstenerse de enviar información de carácter promocional a las personas autoexcluidas, cuestión que era suficientemente clara en la referida Circular N° 102.

A mayor abundamiento, tal como se señaló precedentemente, considerando que la sociedad operadora Casino de Juegos Coyhaique S.A. tenía claridad en que no debía permitir el ingreso de las personas autoexcluidas a la plataforma FunPlay, luego no tiene sentido que si pueda enviarle información sobre ella. De modo, que dicho alegato será desestimado.

g) En cuanto al alegato que la empresa Marketing y Negocios S.A. no es una sociedad operadora, sino que una empresa prestadora de servicios en actividades comerciales, dicho argumento no resulta conducente para excepcionar de responsabilidad administrativa a la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.**, ya que aquella actúa por encargo de la sociedad operadora y no de manera independiente.

En efecto, de acuerdo con los antecedentes acompañados por la sociedad operadora, la empresa Marketing y Negocios S.A. tiene por objeto *“realizar asesorías en marketing y promociones, imagen corporativa y estrategias de comunicación, que mantiene contratos de prestación de servicios con cada una de las sociedades operadoras pertenecientes al grupo Sun Dreams”*. Dicha empresa *“ejecuta diversas acciones promocionales y de marketing para los casinos de juego del grupo Sun Dreams, las que comprenden actividades de entretención, sorteos, torneos de juego, promociones y eventos especiales”*. Agrega que *“La finalidad de las actividades de entretención que se desarrollan en dicha plataforma [FunPlay] es obtener o conseguir un mayor grado de fidelización de dichos clientes [del casino de juego]”*.

h) En cuanto al alegato consistente en que no se habría causado perjuicio al Sr. Jorge Palma Duque, ya que la invitación a jugar en una plataforma web de entretención, que no supone apuestas y porque nunca tuvo la calidad de cliente de la sociedad operadora y de haberlo sido habría perdido tal calidad, cabe señalar que como se ha señalado precedentemente, la plataforma FunPlay tiene las características de una acción promocional de fidelización de clientes del grupo Sun Dreams.

Por lo anterior, no tiene relevancia que en dicha plataforma se realicen apuestas o no, ya que la finalidad de la Circular N° 102, es más amplia de lo que pretende la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.**, ya que se busca mantener alejada a una persona autoexcluido de los aspectos asociados a un casino de juego, lo cual podría involucrar servicios anexos e incluso otros servicios como hotelería que se encuentra adyacente a un casino de juego.

Asimismo, queda claro que no tiene relevancia final con el sistema de autoexclusión, el que una persona autoexcluida haya sido cliente o no de un casino de juego, ya que una vez ingresado a la base de datos, ninguno de los casinos de juego puede enviar información promocional a un autoexcluido en términos amplios a una persona autoexcluida.

i) Finalmente, en cuanto al alegato de irreprochable conducta anterior en la materia, cabe señalar que, revisados los expedientes de procedimientos administrativos sancionatorios anteriores, iniciados en contra de la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.** se pudo constatar que efectivamente no posee sanciones previas y asociadas a las obligaciones derivadas del cumplimiento cabal y oportuno en el ámbito del Juego Responsable y en particular de los deberes de abstención previstos en la mencionada Circular SCJ N° 102, de modo que dicha circunstancia será considerada al momento de determinar la sanción correspondiente.

**Décimo primero)** Que, en consecuencia, previo al término del presente procedimiento administrativo sancionatorio, y para la adecuada resolución del mismo, resulta pertinente reiterar las normas citadas en la formulación de cargos, esto es, el artículo 46 de la Ley N° 19.995, que establece las bases generales para la autorización, funcionamiento y fiscalización de casinos de juego, como asimismo lo dispuesto en el literal f), del numeral 5 “Medidas que deberán adoptar los casinos de juego”, de la Circular N° 102, de esta Superintendencia.

**Décimo segundo)** Que, considerando los cargos formulados por esta Superintendencia, teniendo presente también las alegaciones y afirmaciones realizadas por la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.** en sus presentaciones y analizando de igual modo la prueba incorporada al presente procedimiento administrativo sancionatorio, de acuerdo con el estándar de apreciación en conciencia de conformidad al artículo 55 letra g) de la ley N° 19.995, se concluye que se encuentran completamente acreditados los hechos por los cuales esta Superintendencia formuló cargos a la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.**

**Décimo tercero)** Que, en la determinación del monto de la multa que procede imponer, esta Superintendencia tendrá en consideración como aminorante de responsabilidad administrativa, la irreprochable conducta anterior alegada por la sociedad operadora respecto al cumplimiento íntegro y oportuno de las obligaciones previstas en la Circular SCJ N° 102, debiendo hacer presente sin embargo la existencia de otras sanciones impuestas previamente a **Casino de Juegos Coyhaique S.A.**, fundadas en el incumplimiento de otras obligaciones, establecidas en procedimiento ya ejecutoriados.

Asimismo, y conforme a la observancia del principio de proporcionalidad que esta Superintendencia hace de la multa impuesta con relación a la gravedad de la infracción acreditada, la imposición de la respectiva multa, de conformidad a lo previsto en el artículo 46 de la Ley N° 19.995, corresponde a menos del 4% del máximo legal permitido, ascendente a 150 Unidades Tributarias Mensuales.

Finalmente, de manera excepcional y relacionado con lo indicado en el párrafo precedente, esta Superintendencia considerará la contingencia de público conocimiento en materia de salud pública debido al brote denominado coronavirus Covid-19, que entre otros efectos ha supuesto primero por instrucción de la SCJ y luego de la autoridad sanitaria, la interrupción indefinida del funcionamiento de los casinos de juego, impidiendo por consiguiente la generación de ingresos para las respectivas sociedades operadoras, se aplicará una sanción de menor entidad en relación a los hechos infraccionales constatados, sin que de lo cual pueda ni deba inferirse una menor gravedad o reproche a la infracción administrativa respectiva, sino más bien la adopción de una medida extraordinaria, con la finalidad de atenuar los negativos efectos financieros que ha provocado la situación antes descrita.

**Décimo cuarto)** Que, en definitiva, los hechos que fueron objeto de la formulación de cargos contenida en el Oficio Ordinario N° 1294, de fecha 8 de septiembre de 2020, de esta Superintendencia, constituyen una infracción a la instrucción contenida en el literal f), del numeral 5, de la Circular N° 102, de esta Superintendencia, configurándose el tipo infraccional contenido 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 quinto)** Que, en mérito de lo expuesto en los considerandos precedentes, atendido lo prescrito en el ya citado artículo 46 de la Ley 19.995 y en virtud de las facultades que me confiere la ley,

**Décimo sexto)** Que, atendido lo antes expuesto, y en uso de las facultades que me confiere la ley,

#### **RESUELVO:**

1. **TÉNGANSE** por acompañados al presente expediente administrativo sancionatorio los documentos presentados por la sociedad operadora Casino de Juegos Coyhaique S.A. mediante carta CJC/130/2020, de fecha 2 de noviembre de 2020, siendo éstos los siguientes:



- a) Informe de la empresa Marketing y Negocios S.A. acerca de la naturaleza, características y forma de funcionamiento de la plataforma Fun Play.
- b) Informe de la empresa Marketing y Negocios S.A. en el que se acredita que la Superintendencia hizo uso de la clave que se le proporcionó para efectos de conocer de forma directa la naturaleza, características y la forma en que funcionaba la plataforma Fun Play.
- c) Certificación del Gerente de Marketing de la sociedad operadora Casino de Juegos Coyhaique S.A. en el que se acredita que el Sr. Palma Duque, aunque lo hubiese intentado --cosa que, dejamos claro, el Sr. Palma no hizo- no podría haber ingresado a la plataforma Fun Play por cuanto no tenía la calidad de socio vigente del Club Sun Rewards.

2. **DECLÁRASE** que la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.**, conforme a la parte considerativa de la presente resolución exenta, ha incumplido la instrucción contenida en el literal f), del numeral 5, de la Circular N° 102, de esta Superintendencia.

3. **IMPÓNGASE** a la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.** la sanción de **MULTA DE 5 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N° 19.995, por cuanto envió información a don Jorge Palma Duque, correspondiente a promociones en general, con fecha posterior al 10 de marzo de 2020, encontrándose este último autoexcluido.

4. **TÉNGASE PRESENTE** que el pago de las multas impuestas 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 esta Superintendencia.

5. **NOTIFÍQUESE** la presente resolución 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.

6. **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 AGRÉGUESE**

**AL EXPEDIENTE.**

**Distribución**

- Sr. Gerente General Sociedad Operadora Casino de Juegos Coyhaique S.A.
- Sr. Director Servicio Nacional del Consumidor
- Oficina de Partes SCJ