

**INCORPORA MEDIOS DE PRUEBA; PONE
TÉRMINO AL PROCEDIMIENTO
ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO E
IMPONE SANCIÓN QUE INDICA**

ROL N° 27/2020

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; el Decreto Supremo N° 287, de 2005, y sus modificaciones, del Ministerio de Hacienda, que establece el Reglamento Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego; el Decreto N°32, de 2017, y N°248, de 2020, ambos del Ministerio de Hacienda, que designa y renueva, respectivamente, a doña Vivien Alejandra Villagrán Acuña como Superintendente de Casinos de Juego; el Decreto Supremo N° 400, de 10 de septiembre de 2020, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública; los Oficios Circulares N°18, de 6 de abril de 2020, y N°6, de 18 de marzo de 2020, ambos de esta Superintendencia; la Circular N°102, de 2 de abril de 2019, 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 y deroga Circular N°44 de 31 de diciembre de 2013, también de esta Superintendencia; la presentación de doña Edith Salazar Rosales de fecha 18 de febrero de 2020 (Solicitud ID 5611); los Oficios Ordinarios N°313 del 24 de febrero de 2020, N°502 del 30 de marzo de 2020 y N°1462 de fecha 16 de octubre de 2020, todos de esta Superintendencia; el Memorándum N°13 de fecha 14 de septiembre de 2020, del Jefe de la Unidad de Gestión Estratégica y de Clientes de esta Superintendencia; las Resoluciones N° 683, de 5 de noviembre de 2020 y N° 755, de 27 de noviembre de 2020, ambas de esta Superintendencia; las presentaciones VDM/010/2020, de 5 de marzo; VDM/41/2020, de 30 octubre; VDM/045/2020, de 17 de noviembre; y VDM/051/2020, de 1° de diciembre todas del 2020 y de la sociedad concesionaria Antonio Martínez y Cía.; 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°1462 de fecha 16 de octubre de 2020, de esta Superintendencia, se formuló cargos e inició un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad concesionaria del casino municipal de la comuna de Viña del Mar, Antonio Martínez y Cía., porque no habría impedido el acceso de la Sra. Salazar Rosales ni de su cónyuge a la sala de juego, ambos autoexcluidos, así como tampoco habría controlado adecuadamente su ingreso ni habría contrastado sus RUN con la Base de Datos de autoexcluidos a nivel nacional, incumpliendo así la instrucción establecida en el literal c), del numeral 5, de la indicada Circular N°102, de esta Superintendencia, en relación con el artículo 46 de la Ley N°19.995.

Segundo) Que, en particular, resulta pertinente tener presente que el artículo 46 de la 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”** (el destacado es nuestro).

Tercero) Que, con fecha 21 de octubre de 2020 se notificó por correo electrónico el oficio de formulación de cargos individualizado en los vistos de la presente resolución, a la sociedad concesionaria, Antonio Martínez y Cía., en la dirección registrada en esta Superintendencia, conforme a lo dispuesto en el Oficio Circular N°18, de 6 de abril de 2020, de esta Superintendencia.

Cuarto) Que, mediante presentación VDM/41/2020 de 30 octubre de 2020, la sociedad concesionaria de un casino municipal en la comuna de Viña del Mar, Antonio Martínez y Cía. solicitó que se tengan por formulados sus descargos *“y, considerando que se trató de un error involuntario que fue debidamente subsanado, absolverla de los cargos indicados en el numeral 3, del Oficio Ordinario N°1462 de fecha 16 de Octubre de 2020, ordenando el término de este proceso sancionatorio y el archivo de los antecedentes.”*

Asimismo, en subsidio de lo anterior, solicitó que *“se aplique el mínimo de las multas establecidas en el artículo 46 de la Ley N°19.995,”* haciendo presente que en todo caso se valdrá de todos los medios de prueba que la ley le otorga.

Quinto) Que, mediante Resolución Exenta N°683, de 5 de noviembre de 2020 de la Superintendencia de Casinos de Juego, se tuvo por presentado los descargos, se abrió término probatorio de 8 (ocho) días hábiles, fijándose como hechos sustanciales, pertinentes, y controvertidos los siguientes:

a) Efectividad que sólo excepcionalmente se controló inadecuadamente el acceso de la Sra. Salazar Rosales y su cónyuge al casino de juegos, permitiéndoles dicho acceso al presentar sus documentos de identidad caducados y de origen extranjero.

b) Efectividad que se reforzó el procedimiento de autoexclusión vigente con las áreas involucradas, manifestando la importancia de solicitar la documentación específicamente indicada en la Circular SCJ N°102 de 2019, y en la afirmativa, indicando fecha y detalle de medidas adoptadas.

Sexto) Que, mediante presentación VDM/045/2020, de 17 de noviembre de 2020, la sociedad concesionaria de un casino municipal en la comuna de Viña del Mar, Antonio Martínez y Cía., estando dentro de plazo, presentó los siguientes medios de prueba:

a) Correos electrónicos de fecha 01.04.20.20, 12.08.2019, 13.06.2019, 14.02.2020, 23.03.2020, 25.07.2020, 26.03.2020 y 27.03.2020

b) Archivo digital titulado “SAC Clientes Autoexclusión 25-01-2020.pdf.

Séptimo) Que, mediante la indicada presentación VDM/045/2020, la sociedad concesionaria del casino municipal de Viña del Mar, Antonio Martínez y Cía., ofreció además acompañar mediante su carga en la herramienta Filezilla, las grabaciones de sus controles de acceso en los que se percibiría que solamente la documentación de la Sra. Salazar y su cónyuge no fueron controladas mediante el tótem de verificación.

Asimismo, acompañó información de los siguientes testigos, los señores Miguel Ángel Opazo Cole, Jefe de Seguridad, y Aldo Lembach López, Jefe y Asesor de Seguridad y CCTV Corporativo.

Octavo) Que, mediante Resolución Exenta N°755, de 27 de noviembre de 2020, esta Superintendencia incorporó los medios de prueba señalados en el considerando sexto precedente, fijó fecha para rendir prueba testimonial vía videoconferencia y ordenó a la sociedad concesionaria Antonio Martínez y Cía. acompañar las grabaciones indicadas en el considerando séptimo anterior.

Noveno) Que, mediante presentación VDM/051/2020 de 1° de diciembre de 2020, la sociedad Antonio Martínez y Cía. señaló que *“los documentos ofrecidos en carta VDM/045/2020 se encuentran debidamente cargados en plataforma Filezilla”*

Décimo) Que, el día 4 de diciembre de 2020 prestaron declaración los testigos individualizados en el considerando séptimo, señores Miguel Ángel Opazo Cole, Jefe de Seguridad y Aldo Lembach López, Jefe y Asesor de seguridad y CCTV.

Décimo Primero) Que, encontrándose vencido el término probatorio aludido en el considerando quinto 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 los cargos formulados por la SCJ mediante Oficio N°1462, de fecha 16 de octubre de 2020, resultan efectivos y por consiguientes, determinar si corresponde absolver o sancionar a la sociedad concesionaria.

Décimo Segundo) Que, en términos generales, esa sociedad concesionaria señaló en sus descargos:

a) Mediante la indicada presentación VDM/41/2020 que se allanaba parcialmente a los hechos descritos en el oficio de formulación de cargos, reconociendo que *“si bien es cierto que hubo un error por parte de nuestro personal al considerar un documento de identidad no contemplado en la normativa, esto fue un hecho excepcional que no se sostuvo en el tiempo como se alega por parte de la clienta.”*

Agregó en dicha presentación que *“los reclamantes utilizaron este tipo de documentación con la intención de vulnerar los procedimientos establecidos, toda vez que si ingresaban con su cédula nacional de identidad vigente, les sería prohibido el ingreso.”*

Puntualizó además que *“desde el momento en que fuimos notificados de esta situación, se procedió a reforzar el procedimiento de autoexclusión vigente con las áreas involucradas, manifestando la importancia de solicitar la documentación específicamente indicada en la Circular 102.”*

Aclaró, asimismo *“que se tomaron todas las medidas pertinentes, quedando esta situación subsanada”,* agregando que *“a objeto de resarcir el perjuicio alegado por los clientes, esta sociedad concesionaria buscó en sus antecedentes el tracking de juego o algún elemento que permitiera corroborar la suma de dinero apostado por la señora Salazar y su esposo para proceder a su restitución. Lamentablemente, al utilizar un documento y un número de identificación que no coincide con su rut, no existen registros de transacciones realizadas por la clienta o el señor Torres.”*

Por último, recalcó en la presentación VDM/41/2020 que *“ha puesto todos sus esfuerzos para cumplir cabalmente la normativa vigente y para apoyar a nuestros clientes que han decidido firmar un compromiso de autoexclusión, pero también es necesario recordar que quienes han adquirido este compromiso deben respetar la normativa vigente y no valerse de medios fraudulentos para incumplir esta”,* citando asimismo al efecto el artículo 1546 del Código Civil, con la finalidad de hacer presente la buena fe en su actuar, al contrario de la actitud de la Sra. Salazar Rosales y de su cónyuge.

b) Por su parte, mediante la presentación VDM/051/2020, la sociedad concesionaria Antonio Martínez y Cía. comentó la prueba acompañada, señalando respecto de las grabaciones que *“se percibe que solamente la documentación de la Sra. Salazar y su cónyuge no fueron controladas mediante el tótem de verificación, (pero si son en todo momento controladas para su ingreso) por cuanto al presentar una documentación extranjera, erróneamente, nuestro colaborador asumió que la*

nacionalidad de los clientes no era chilena, viendo reducida las posibilidades de que se encontraran registrados en la base nacional de autoexclusión.”

Relacionado con lo anterior, hace presente que, en virtud del Convenio Mercosur, se exime a sus integrantes de la obligación de utilizar el pasaporte al ingresar a Chile, bastando la identificación respectiva, por lo que *“existe un gran número de turistas que bajo este lineamiento que no podrían ingresar a ningún casino de nuestro territorio por cuanto no se requiere que porten su pasaporte.”*

En vista de ello, agregó que *“a objeto de no impedir el ingreso de clientes extranjeros, creyeron correcto considerar la documentación de su país de residencia, siendo imposible (...) advertir que se trataba de personas autoexcluidas que intentaban vulnerar el sistema de autoexclusión, recalcando la mala fe que existe por parte de los clientes quienes realizan este tipo de gestiones para así responsabilizar a terceros luego de su nulo compromiso con el programa de Juego Responsable y falta de voluntad propia, no pudiendo ser exigible a ningún operador el lidiar con este tipo de responsabilidades”.*

Décimo Tercero) Que, considerando los cargos formulados por esta Superintendencia, como asimismo atendiendo a los descargos evacuados por la sociedad concesionaria Antonio Martínez y Cía., analizando como corresponde la prueba incorporada al respectivo procedimiento de acuerdo al estándar de apreciación en conciencia en conformidad al artículo 55 letra g) de la Ley N°19.995, esta Superintendencia procederá a hacerse cargo de aquellos, precisando la normativa corresponde establecer los siguiente:

a) En cuanto a la alegación de la sociedad concesionaria Antonio Martínez y Cía., referida a que esta situación fue excepcional y única, afirmación reforzada en la declaración del Sr. Aldo Lembach, al señalar que *“es una situación totalmente excepcional, dado que constantemente estoy revisando imágenes y tanto en la fecha en que ocurrió este hecho, como en otras oportunidades, he constatado el fiel cumplimiento del control de los documentos de identidad de clientes que solicitan acceso, siendo escaneados”*, cabe señalar que dicha falta de control de ingreso aunque puntual, no puede conllevar una exención de responsabilidad administrativa de la sociedad concesionaria, sin perjuicio de poder considerarse a efectos de determinar la eventual gravedad de la conducta reprochada en caso de acreditarse.

En este sentido, se advierte que si bien la falta del control de acceso que correspondía realizar por parte de la concesionaria sería una situación aislada - pues consta en las grabaciones acompañadas que en general se les exige a los clientes validar su carnet de identidad en el tótem respectivo de verificación -, dicha omisión se produjo en más de una oportunidad, tal como consta en la cartola histórica de la cuenta corriente de doña Edith del Carmen Salazar Rosales, que ésta misma acompañó mediante la presentación de fecha 18 de febrero de 2020 (Solicitud ID 5611), apreciándose transacciones identificadas como compra a Enjoy Casino Viña los días 24 de diciembre de 2019; 6, 9, 13, 20 y 23 todos de enero de 2020.

Asimismo, en Archivo digital titulado “SAC Clientes Autoexclusión 25-01-2020.pdf.”, se informa que la clienta ingresó en las jornadas de los días 17, 22 y 25 de enero de 2020.

Por tanto, resulta pertinente tener presente que esos días se aceptó el ingreso al casino de juegos previa exhibición de un documento de identidad, no solo extranjero, sino que también caduco, dando cuenta en definitiva de la inexistencia de un control prolijo del acceso de esta clienta y su cónyuge, circunstancia reprochada a la concesionaria en el presente procedimiento administrativo sancionatorio.

b) En cuanto a la alegación de la sociedad concesionaria Antonio Martínez y Cía., relativa a que los reclamantes habrían tenido la intención de vulnerar los procedimientos de control de acceso establecidos, dicha intención sin corresponder a esta Superintendencia confirmar o no su existencia, en cualquier caso

resulta independiente del actuar y cumplimiento por parte de la concesionaria de sus obligaciones, en particular de la instrucción establecida en el literal c), del numeral 5, de la indicada Circular N°102, de esta Superintendencia, que es precisamente el fundamento de la respectiva formulación de cargos en los presentes autos infraccionales.

c) Con relación a la adopción de medidas por parte de la concesionaria, orientadas a reforzar el procedimiento de autoexclusión, a juicio de esta SCJ obviamente resultan valorables como medidas de corrección, correspondiendo por tanto ser consideradas a efectos de aminorar la responsabilidad administrativa derivada del incumplimiento constatado.

d) A su vez, si bien la sociedad Antonio Martínez y Cía. afirma que tuvo la intención de resarcir los perjuicios alegados por los clientes, lo cierto es que en estos autos infraccionales no hay constancia que dicha aseveración se haya efectivamente materializado, por lo que independiente de la razón de dicha circunstancia, aquella intención de resarcimiento no puede ser considerado a efectos de determinar la responsabilidad administrativa de la concesionaria.

e) Por otro lado, y sin perjuicio que de los antecedentes acompañados por la sociedad concesionaria Antonio Martínez y Cía. durante la tramitación del presente procedimiento administrativo sancionatorio, resulta posible advertir disposición para cumplir a la normativa relativa a la autoexclusión (por ejemplo la información contenida en los correos electrónicos adjuntos a la Carta VDM 45/20 que informan respecto de la realización de una auditoria, una capacitación, discusión respecto del protocolo), es preciso señalar que dichas conductas constituyen actividades propias de una sociedad concesionaria de un casino de juegos y en ningún caso puede pretenderse que por sí mismas permiten por dar cumplida de manera íntegra las obligaciones dispuestas por la normativa.

Asimismo, la intención de los clientes de vulnerar o no los controles dispuestos por Antonio Martínez y Cia. o de hacer un compromiso efectivo con el programa de Juego Responsable, no puede tampoco a juicio de esta SCJ constituir en caso alguno un eximente de la responsabilidad administrativa que tiene el casino de juegos respecto del control de los accesos a sus salas de juegos.

f) Finalmente, con relación al argumento presentado por la sociedad concesionaria sobre la exhibición de documentación norteamericana por parte de la Sra. Salazar y su cónyuge, y en particular que respecto de los países suscritos al convenio Mercosur no existe la obligación de la utilización de pasaporte (que para el caso en comento tampoco resulta aplicable), resulta necesario señalar que para efectos del cumplimiento de las disposiciones de la Circular SCJ N°102 sobre autoexclusión, dicho argumento no libera de la obligación que detenta dicha sociedad concesionaria de verificar, a través de documentación vigente, que los clientes no posean la calidad de autoexcluidos para hacer ingreso al casino de juegos.

A mayor abundamiento, la falta de control en el acceso a la sala de juegos se manifiesta expresamente en la declaración del Sr. Miguel Ángel Opazo, Jefe de Seguridad de la Concesionaria, quien reconoció que *“efectivamente el personal de seguridad que efectuó el control en ese minuto a la señora Salazar y su cónyuge fue inadecuado, pero atendiendo la gran cantidad de público que debía ser fiscalizado, el agente de seguridad que estaba en ese minuto y atendido la premura, solo se verificó la cédula extranjera.”*

Décimo Cuarto) 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 y lo dispuesto en el literal c), del numeral 5 “Medidas que deberán adoptar los casinos de juego” de la Circular N° 102, de esta Superintendencia.

Décimo Quinto) Que, considerando los cargos formulados por esta Superintendencia, teniendo presente también las alegaciones y afirmaciones realizadas por la sociedad concesionaria **Antonio Martínez y Cía.** en su presentación de fecha 30 de octubre de 2020 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 tienen por acreditados los hechos por los cuales esta Superintendencia formuló cargos a la referida sociedad concesionaria.

Décimo Sexto) Que, de manera excepcional se 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 por un período prolongado del funcionamiento de los casinos de juego, impidiendo por consiguiente la generación de ingresos para la sociedad concesionaria **Antonio Martínez y Cía.** 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 Séptimo) Que, en definitiva, los hechos que fueron objeto de la formulación de cargos contenida en el Oficio Ordinario N°1462, de 16 de octubre de 2020, de esta Superintendencia, constituyen infracciones 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 Octavo) 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,

RESUELVO:

1. INCORPÓRESE las grabaciones de los controles de acceso de la Sra. Salazar y su cónyuge ofrecidos mediante presentación VDM/045/2020 de 17 de noviembre de 2020 de la sociedad concesionaria, **Antonio Martínez y Cía.**

2. DECLÁRASE que la sociedad concesionaria del casino municipal de Viña del Mar, **Antonio Martínez y Cía.**, conforme a la parte considerativa de la presente resolución exenta, ha incumplido la instrucción contenida en el literal c) del numeral 5, de la Circular N°102, de esta Superintendencia.

3. IMPÓNGASE a la sociedad concesionaria de un casino municipal en la comuna de Viña del Mar, **Antonio Martínez y Cía. Limitada** la sanción de **MULTA DE DIEZ (10) UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N° 19.995.

4. 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 concesionaria 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.

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, Y AGRÉGUESE AL EXPEDIENTE.

Distribución

- Sr. Gerente General Antonio Martínez y Cía.
- Sr. Director del Servicio Nacional del Consumidor.
- División Jurídica SCJ
- Oficina de Partes SCJ