

- ANT.:**
- 1) Oficio Ordinario N° 394 de fecha 24 de marzo de 2021 que instruye a Plaza Casino S.A. remitir información relacionada a la actividad de Autoexclusión.
  - 2) Carta PVA/15/2021 recibida con fecha 1° de abril de 2021 en esta Superintendencia.
  - 3) Oficio Ordinario N° 501 de fecha 7 de abril de 2021 que otorga prórroga de plazo a Plaza Casino S.A. remitir información relacionada a la actividad de Autoexclusión.
  - 4) Carta PVA/20/2021 recibida con fecha 15 de abril de 2021 en esta Superintendencia.
  - 5) Oficio Ordinario N°669 de fecha 29 de abril de 2021 que informa resultado de fiscalización sobre la actividad de Autoexclusión.
  - 6) Oficio Ordinario N°862 de fecha 1° de junio de 2021 que reitera instrucción respecto de fiscalización sobre la actividad de Autoexclusión.
  - 7) Carta PVA/32/2021 recibida con fecha 9 de junio de 2021 en esta Superintendencia
  - 8) Memorándum N° 46 de 17 de junio de 2021, de la División de Fiscalización.

**MAT.:** Formula cargos a la sociedad concesionaria **Plaza Casino S.A.** por el incumplimiento de instrucciones de esta Superintendencia en el ámbito de la autoexclusión.

**ROL N° 56-2021**

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

**A: IVÁN CÓRDOVA MORENO  
PLAZA CASINO S.A.  
CONCESIONARIA CASINO MUNICIPAL DE PUERTO VARAS**

En virtud de la información contenida en los antecedentes indicados en los numerales 1) a 8) del presente oficio, esta Superintendencia 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 sancionatorio en contra de la sociedad concesionaria del casino municipal de la comuna de Puerto Varas, **Plaza Casino 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 administrativas previstas en esta ley podrán iniciarse de oficio por la Superintendencia, en cuyo caso, el procedimiento 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, cumplo con formular los siguientes cargos:

## 1. Los Hechos.

1.1. Mediante Oficio Ordinario N°394, de 24 de marzo de 2021, esta Superintendencia solicitó antecedentes al concesionario **Plaza Casino S.A.** para fiscalizar la actividad "Autoexclusión".

1.2. Mediante presentación PVA/20/2021 de 15 de abril de 2021 la sociedad **Plaza Casino S.A.**, concesionaria del casino municipal de Puerto Varas envió información relacionada con la actividad "Autoexclusión".

1.3. Mediante Oficio Ordinario N°669 de 29 de abril de 2021, se informaron a la sociedad Plaza Casino S.A. los resultados de la fiscalización constatándose lo siguiente:

a) Se verificó que, para el caso del siguiente autoexcluido, que suscribió el FUAV de forma presencial, dicho FUAV se encuentra incompleto, toda vez que falta la fecha y firma de ese autoexcluido:

ID	Fecha de recepción
12311	04-03-2020

Fuente: Elaboración propia en base a la información extraída desde el portal de autoexclusión.

b) Se verificó que existe una persona autoexcluida que posee la calidad de apoderado de otra persona autoexcluida:

ID	FECHA DE RECEPCIÓN	INICIALES NOMBRE AUTOEXCLUIDO	INICIALES NOMBRE APODERADO
10333	12-09-2019	<u>A.M.R.B.</u>	<u>C.S.R.B.</u>
9440	09-08-2019	<u>M.I.R.M.</u>	<u>A.M.R.B.</u>

1.4. Mediante Oficio Ordinario N° 862, de 1° de junio de 2021, esta Superintendencia le reiteró a la sociedad **Plaza Casino S.A.** las instrucciones contenidas en el referido Oficio Ordinario N° 669, donde se solicitó "*corregir y cargar el FUAV nuevamente en la plataforma de autoexclusión*" y que solicite "*el reemplazo del apoderado que se encuentra con la calidad de autoexcluido*".

1.5. Mediante presentación PVA/032/2021 de 9 de junio de 2021, la sociedad **Plaza Casino S.A.** respondió a los hallazgos señalados precedentemente, señalando, como cuestión preliminar, que "*En relación con las situaciones específicas descritas más*

*adelante y aspectos relacionados con manejo de formularios FUAV y de Revocaciones por parte de nuestro personal, consideramos del todo necesario mencionar que Plaza Casino S.A., en nuestro constante interés por mejorar la gestión de los procesos asociados a la Autoexclusión, ha realizado reiteradas capacitaciones asociadas a la revisión de sus procedimientos”.*

En cuanto a la instrucción referida a la corrección y carga del FUAV señaló que *“la persona autoexcluida de ID 12311 con fecha de recepción indicada el día 04 de marzo de 2020, no estaba presente en la muestra de Formularios de Autoexclusión Voluntaria (FUAV) remitidos mediante nuestra carta PVA 020/2021 de fecha 14 de abril de 2021.*

*Lo anterior, por cuanto en dicha carta se enviaron 17 FUAV entre el día 27 de agosto de 2019 y el 27 de febrero de 2020. De acuerdo con lo anterior, el caso indicado de ID 12311 con fecha de recepción posterior, registrada el día 4 de marzo de 2020 no fue parte de la información remitida para el proceso de fiscalización remota aludido en el referido Oficio Ord. SCJ N°862 de fecha 1 de junio de 2021.*

*Sin perjuicio de lo anterior, al revisar en el sistema la información para este proceso de ID 12311 se puede verificar el estado de “no aceptado por la Superintendencia” debido a que al formulario correspondiente le falta la Firma del Autoexcluido, lo que podría ser explicado posiblemente por un error de procedimiento involuntario del personal a cargo de la toma del referido proceso de autoexclusión (...)*

*Ahora bien, podemos comentar respecto de esta situación y una vez que se advierte dicha omisión, uno de nuestros Consejeros de Juego Responsable en dos ocasiones se contactó con el cliente vía telefónica dando a conocer que su proceso fue rechazado por la SCJ por falta de uno de los requisitos, en específico por la mencionada falta de firma. En dicho contexto se le solicitó a esa persona acercarse a nuestras instalaciones para concluir el proceso de AE. Lamentablemente el cliente se negó a firmar, dado que no reside en la comuna de Puerto Varas, sino que en la ciudad de Temuco, razón por la que era imposible que se acerque hasta nuestras dependencias a regularizar su proceso.*

*En este mismo contexto, personal de Plaza Casino S.A. le explicó a esa persona que la firma del formulario es un requisito esencial para validar su proceso de autoexclusión de lo contrario tal proceso queda inconcluso y nulo.*

*Además, cabe señalar que, en dicho mes de marzo de 2020, luego de instrucciones de la autoridad sanitaria y de vuestra Superintendencia, a raíz de la situación de la pandemia del COVID19, nuestras instalaciones permanecieron continuamente cerradas al público hasta fines de febrero de 2021, oportunidad que el casino permaneció abierto solo un par de días”.*

En cuanto a la instrucción consistente en el reemplazo del apoderado que se encuentra con la calidad de autoexcluido, la sociedad Plaza Casino S.A. señaló que *“la norma no aborda de manera precisa la situación observada en este proceso de fiscalización, no siendo clara una supuesta obligación para las sociedades a cargo de la toma de los procesos de autoexclusión de dar aviso de manera formal al autoexcluido. Siendo el registro nacional de AE es responsabilidad de vuestra Superintendencia como ente regulador que valida tales procesos, debiera ser ésta quien levante la alerta, contactándose con el autoexcluido y advirtiéndole dicha situación.*

*Por otra parte, dentro de los perfiles de los “Usuarios” en la Plataforma de la SCJ, relativa al módulo “Sistema de Autoexclusión”, no permite visualizar al registrar un nuevo proceso*

*si el autoexcluido figura con algún proceso como apoderado o viceversa, razón por la cual es el propio regulador quien no facilita una advertencia dentro del sistema para que la Sociedad concesionaria pueda contar con la información completa de un apoderado.*

*Además, podemos señalar que este tipo de situaciones (personas que suscriban FUAV como apoderados y luego como AE) no se encuentran consideradas en las modificaciones propuestas a la mencionada Circular SCJ N°102 de abril de 2019, que fueron publicadas en el sitio web institucional de vuestra Superintendencia y respecto de la cual esta sociedad a través de su Gerencia de Cumplimiento Regulatorio corporativa formuló los comentarios pertinentes”.*

## **2. Análisis de los hechos.**

- 2.1. De los hechos descritos y antecedentes consignados, se evidencia que la sociedad concesionaria **Plaza Casino S.A.** no habría dado cumplimiento a lo establecido en el numeral 4.3, 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 al recibir un Formulario Único de autoexclusión Voluntaria que no se encuentra debidamente completado y firmado, la sociedad concesionaria habría incumplido su obligación de verificar, previo a su recepción, que cuente con todos los datos solicitados como obligatorios.
- 2.2. En este sentido, la referida instrucción requiere que las sociedades concesionarias de casinos municipales verifiquen la información obligatoria del FUAV con el fin de hacer efectiva la autoexclusión de una persona que reconoce que tiene problemas con el juego y por ello busca espacios de protección. En este contexto, al recibir FUAV que no cuenta con sus requisitos obligatorios la persona puede ver truncado su proceso de autoexclusión, tal como ocurrió en la especie.
- 2.3. Por otro lado, al recibir la autoexclusión de una persona que a esa época tenía la calidad de apoderado, la sociedad **Plaza Casino S.A.** estuvo en condiciones de advertir que éste debía ser reemplazado como apoderado del autoexcluido de iniciales “M.I.R.M”, de modo que le es exigible que realice gestiones para reemplazarlo. En efecto, el literal e) del numeral 5 de la referida Circular N° 102, establece que la sociedad debe contar con personal adecuado, tanto para la recepción y atención de las personas que presenten presencialmente el FUAV, entendiéndose que éstos deben poseer una preparación y conocimientos suficientes en la temática de juego responsable y tener la capacidad de informar a aquellas personas que sufren o que consideren que presenten juego problemático. Por lo anterior, se estima que dicho personal debió informar esta situación al apoderado que se estaba autoexcluyendo e instar su reemplazo.

## **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 la concesionaria **Plaza Casino S.A.** habría incumplido la instrucción contenida en el literal c) del numeral 2, el numeral 4.3 y el literal c) 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

instrucciones impartidas por esta Superintendencia, en los términos señalados en el numeral anterior.

3.2 En particular se habrían infringido las siguientes disposiciones, de obligatorio cumplimiento por parte de la sociedad concesionaria **Plaza Casino S.A.:**

3.2.1 Circular N°102, de fecha 2 de abril de 2019, que imparte instrucciones sobre 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, Número 4.3:

*“El Formulario Único de Autoexclusión Voluntaria debidamente completado y firmado, podrá ser presentado personalmente por la persona que se autoexcluye, en las dependencias de esta Superintendencia o en cualquiera de los casinos de juego del país.*

*El formulario suscrito de manera presencial, se firmará en dos ejemplares, uno de los cuales será entregado en el respectivo casino de juego o en esta Superintendencia, según corresponda, quedando la copia en poder del solicitante. En ambos ejemplares, tanto el casino de juego como este Organismo de Control, deberán dejar constancia de su recepción y de la fecha de la misma.*

*La sociedad operadora y la concesionaria de casinos municipales deberá verificar, previo a su recepción, que cuente con todos los datos solicitados como obligatorios, así como también la identidad de la persona que suscribe el formulario, requiriendo y manteniendo en su poder una copia simple de su cédula de identidad.”*

3.2.2 Circular N°102 de fecha 2 de abril de 2019, que imparte instrucciones sobre 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, literal c) del numeral 2:

2. Requisitos para la suscripción del formulario único de autoexclusión voluntaria (...)

c) El apoderado deberá ser mayor de edad y no podrá tener la calidad de autoexcluido.

En caso de que éste posteriormente se autoexcluya, deberá ser reemplazado.

3.2.3 Circular N°102 de fecha 2 de abril de 2019, que imparte instrucciones sobre 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, literal c) del numeral 5:

e) Contar con personal adecuado, tanto para la recepción y atención de las personas que presenten presencialmente el Formulario Único de Autoexclusión Voluntaria (como para su revocación) o que intenten hacer ingreso al casino de juego, una vez suscrita la autoexclusión.

Se entenderá que el personal es adecuado, en la medida que tengan una preparación y conocimientos suficientes en la temática de juego responsable, con capacidad para informar a aquellas personas que sufren o que consideren que

presenten juego problemático, respecto de lo que significa la autoexclusión voluntaria.

#### 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 concesionaria **Plaza Casino 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 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:**

- Iván Córdova Moreno, Gerente General sociedad Plaza Casino S.A.
- Divisiones SCJ
- Oficina de Partes/Archivo