

**PONE TÉRMINO AL PROCEDIMIENTO
ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO E IMPONE
SANCIÓN QUE INDICA**

ROL N° 60/2021

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; en los Decretos N° 32, de 2017, y N°248 de 2020, ambos del Ministerio de Hacienda, que informan la designación y renovación en el cargo de alta directiva público en el cargo de Superintendente, a doña Vivien Villagrán Acuña, respectivamente; el Oficio Ordinario N° 40, de 10 de enero de 2022, de esta Superintendencia, que formula cargos a la sociedad operadora **Casino Rinconada S.A.**; la presentación RIN/009/2022, de 21 de enero de 2022, de la sociedad operadora Casino Rinconada S.A., que da respuesta a la formulación de cargos; 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° 40, de fecha 10 de enero de 2022, de esta Superintendencia, se formuló cargos e inició un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Casino Rinconada S.A.**, por cuanto eventualmente habría incumplido las instrucciones establecidas en los puntos 4.3 y 5 de la Circular N° 102, de 2019, de esta Superintendencia, relacionado con la materia autoexclusión.

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, el referido oficio de formulación de cargos fue notificado con fecha 10 de enero de 2022, mediante correo electrónico al gerente general de la sociedad operadora **Casino Rinconada S.A.** en la dirección electrónica registrada en esta Superintendencia, conforme a lo dispuesto en el Oficio Circular N° 18, de 6 de abril de 2020, de dictado por este servicio.

CUARTO) Que, mediante su presentación RIN/009/2022, de fecha 21 de enero de 2022, la sociedad operadora **Casino Rinconada S.A.** estando dentro de plazo, presentó sus descargos solicitando *“se tengan por formulados los descargos de Casino Rinconada S.A. y, en su mérito, considerando que los 3 puntos fueron subsanados, y considerando el contexto de pandemia antes señalado, absolverla de los cargos indicados en el numeral 3, del Oficio Ordinario N° 40 de fecha 10 de enero de 2022, ordenando el término de este proceso sancionatorio y el archivo de los antecedentes”*.

Asimismo, en forma subsidiaria, solicitó *“en el evento improbable de que vuestra Superintendencia decida seguir adelante con el procedimiento, solicitamos se aplique el mínimo de las multas establecidas en el artículo 46 de la Ley N° 19.995”*.

QUINTO) Que, la sociedad operadora señaló en su escrito de descargos, en términos generales, lo siguiente:

a) Que, los descargos de la sociedad operadora se estructuran en base a los mismos argumentos utilizados en la formulación de cargos.

b) Que, en cuanto a los hechos descritos por esta Superintendencia en el oficio de formulación de cargos, Casino Rinconada S.A. señala en su escrito de descargos: *“En cuanto a los hechos descritos por vuestra Superintendencia en el oficio de formulación de cargos, esta parte viene en allanarse a estos, toda vez que es correcta la relación de los hechos efectuados”*

c) Que, respecto a los hallazgos consistentes en el bloqueo efectuado fuera del plazo máximo de 2 días hábiles establecido en la Circular N° 102, de 2019, y la falta de registro de fecha en el FUAV correspondiente al ID 11516, la sociedad operadora aclara que se tomaron las medidas necesarias para evitar en el futuro que este tipo de situaciones vuelvan a suceder.

Concluye este punto señalando que ambas situaciones han sido reforzadas a través de una capacitación específica dirigida para los consejeros del programa de juego responsable de la Unidad. Fundamenta lo anterior adjuntando listado de asistentes y presentación con el contenido.

d) Que, respecto a la falta de rigurosidad de Casino Rinconada S.A. representada por esta Superintendencia, en relación con la presentación de la información sobre el bloqueo del formulario ID12604, la sociedad operadora hace presente que todas las gestiones realizadas para el desarrollo de la fiscalización fueron con el único afán de entregar la información correcta.

Complementa lo anterior señalando que es la primera vez que enfrentan esta fiscalización de autoexclusión bajo las instrucciones de la circular N° 102, de 2019, que comenzó a regir en agosto del mismo año, razón por la cual les dificultó poder entregar en primera instancia la información correcta.

Concluye este punto señalando que, para evitar que este tipo de situaciones vuelvan a suceder, se ha reforzado al personal encargado a través de las capacitaciones de fecha 30 de agosto de 2021, 16 de septiembre de 2021 y 20 de enero de 2022.

e) Que, ahondando nuevamente en la falta de rigurosidad representada por esta Superintendencia, la sociedad operadora señala que pertenece al grupo Enjoy, el cual es pionero en crear la cultura de juego responsable, por lo que estiman que si bien puede existir algún grado de incumplimiento, ello no quiere decir que la sociedad operadora tenga una insuficiente cultura de cumplimiento y un bajo nivel de asimilación de las obligaciones legales impuestas en materia de autoexclusión.

f) Concluye señalando que toda esta fiscalización se realizó en periodo de pandemia, donde la mayoría de sus colaboradores estaban sujetos a la ley de protección del empleo, al encontrarse por disposición de la autoridad los casinos de juego cerrados, razón por la cual efectivamente existieron algunos atrasos en los plazos de bloqueo de los clientes,

pero que en ningún caso significó que existiera un perjuicio para aquellos autoexcluidos, siendo eso un tema netamente administrativo y registral.

SEXTO) Que, luego del análisis de los descargos formulados por Casino Rinconada S.A., y en concordancia a los términos establecidos en el literal f) del inciso 1° del artículo 55 de la Ley N° 19.995, esta Superintendencia concluye que, en la especie, no existen hechos controvertidos, sustanciales y pertinentes, por lo que no resulta necesario abrir un término probatorio. Lo anterior toda vez que la sociedad operadora reconoce los hallazgos y hechos fundantes del presente procedimiento administrativo sancionatorio, no existiendo por ende controversia respecto a éstos.

SÉPTIMO) Que, considerando los cargos formulados por esta Superintendencia y teniendo presente las alegaciones y afirmaciones realizadas por la sociedad operadora Casino Rinconada S.A., esta Superintendencia procederá a continuación a hacerse cargo de ellas:

a) Que, cabe esclarecer que la sociedad operadora se allana a los hechos descritos en la formulación de cargos, como queda claro al señalar esta *“En cuanto a los hechos descritos por vuestra Superintendencia en el oficio de formulación de cargos, esta parte viene en allanarse a estos, toda vez que es correcta la relación de los hechos efectuados”*, sin poner en duda los incumplimientos individualizados en el Oficio Ordinario N° 40 de fecha 10 de enero de 2022, no existiendo controversia respecto a la existencia de dichos incumplimientos.

b) Que, a mayor abundamiento, la sociedad operadora reconoce los incumplimientos, que pueden tener su origen en asuntos operativos, de coordinación o administrativos. Sin embargo, la suma total de las acciones infraccionales, todas en materia de autoexclusión, demuestra un actuar negligente de Casino Rinconada S.A., lo que le resta fundamento a que solo sean errores puntuales, más aún al ser pioneros en la creación de cultura responsable, como la misma sociedad operadora declara en sus descargos.

Al respecto, cabe hacer presente que una de las finalidades de la sanción administrativa, es disuadir tanto a la sociedad operadora infractora como al resto de las operadoras reguladas en materia de autoexclusión por la Circular N° 102, de 2019, de cometer hechos de la misma naturaleza, al imponer una consecuencia negativa por el incumplimiento de la norma. Por ello, se justifica imponer una sanción, aun cuando el hallazgo haya sido subsanado, circunstancia esta última que en caso alguno hace desaparecer el incumplimiento, el cual fue constatado y acreditado, por tanto, existió.

c) Que, por otra parte, resulta necesario hacer presente que en el ámbito del Derecho Administrativo Sancionador, la sola circunstancia de cumplirse con las exigencias que la norma de conducta administrativa establece al regulado, permite configurar la responsabilidad administrativa frente a dicha inobservancia, de lo cual resulta posible concluir que la única forma de eximirse de la misma es, o bien acreditando el cumplimiento total o parcial de la obligación correlativa, o bien en caso de reconocerse un incumplimiento de la norma de conducta, éste se atribuya a un caso fortuito o fuerza mayor, alegado y acreditado por quien lo esgrima, circunstancias que no concurren en estos autos infraccionales.

d) Que, en línea con lo anterior, las sanciones deben determinarse según el caso, en congruencia con la entidad de la infracción cometida y según un criterio de proporcionalidad en relación con las circunstancias de hecho, a fin de alcanzar la necesaria y debida proporción entre los hechos imputados y la responsabilidad exigida.

e) Que, a mayor abundamiento, es efectivo que la sociedad operadora **Casino Rinconada S.A.** cumplió lo ordenado por esta Superintendencia, entregando la información solicitada, lo que se acredita en los documentos “*Capacitación de Juego Responsable con fecha 30 Agosto y 16 Septiembre 2021*” y “*Capacitación de Juego Responsable con fecha 20 Enero 2022*”, acompañados en la presentación RIN/009/2022, lo que será considerado al momento de dictar de resolver el presente procedimiento sancionatorio.

f) En cuanto a la situación sanitaria experimentada por el país, producto del COVID19, si bien este alegato no tiene como consecuencia la exención de responsabilidad administrativa de la sociedad operadora **Casino Rinconada S.A.**, ya que no desvirtúa el hecho que esta incumpliera la normativa ya individualizada, dicha situación será considerada al momento de resolver el presente procedimiento sancionatorio.

g) Que, sin perjuicio de lo anterior y como se ha expresado reiteradamente en esta instancia, existió un efectivo incumplimiento de las obligaciones normativas en el actuar de Casino Rinconada S.A. en materia de autoexclusión, lo que imposibilita absolver a la sociedad operadora.

OCTAVO) Que, considerando los cargos formulados por esta Superintendencia, teniendo presente las alegaciones y afirmaciones realizadas por la sociedad operadora, especialmente su presentación de fecha 21 de enero de 2022 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 la sociedad operadora **Casino Rinconada S.A.** habría incumplido las instrucciones establecidas en los puntos 4.3 y 5 de la Circular N° 102, de 2019, de esta Superintendencia, lo cual implicaría una sanción según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N° 19.995, por cuanto incumpliría instrucciones impartidas por esta Autoridad.

NOVENO) Que, en la determinación de las sanciones a aplicar en el presente procedimiento administrativo sancionador, en el presente procedimiento administrativo sancionador, se ha tenido en especial consideración la relevancia de la conducta acreditada, la regularización de los incumplimientos constatados dentro de los plazos establecidos por esta Superintendencia y la situación excepcional de pandemia, según lo descrito en los considerandos precedentes.

DÉCIMO) Que, en mérito de lo expuesto en los considerandos precedentes, atendido lo prescrito en el ya citado artículo 46 de la Ley N° 19.995 y en virtud de las facultades que me confiere la ley,

RESUELVO:

1. DECLÁRASE que la sociedad operadora **Casino Rinconada S.A.**, ha incurrido en los incumplimientos señalado en el Oficio Ordinario N° 40, de fecha 10 de enero de 2022 de formulación de cargos, en particular las instrucciones establecidas en los puntos 4.3 y 5 de la Circular N° 102, de 2019, de esta Superintendencia, relacionado con la materia autoexclusión, por los razonamientos expuestos en los considerandos precedentes de la presente Resolución Exenta.

2. SANCIÓNENSE a la sociedad operadora **Casino Rinconada S.A.** con **Multa a beneficio fiscal de 5 UTM (Cinco Unidades Tributarias Mensuales)** por haber incumplido las instrucciones establecidas en el punto 4.3 y punto 5 de la Circular N° 102, de 2019, de esta Superintendencia, con relación al artículo 46 de la Ley N° 19.995.

3. SE HACE 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 esta Superintendente dentro del plazo de 10 días siguientes a su notificación.

4. SE HACE PRESENTE, asimismo que el pago de las multas impuestas deberá efectuarse ante la Tesorería General de la República, en el plazo de 15 días hábiles contado desde que la presente resolución se encuentre ejecutoriada, acreditándose por medio de la correspondiente presentación del comprobante de pago con referencia al respectivo procedimiento sancionatorio, dirigida a la División Jurídica de 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, agréguese al expediente y archívese.

Distribución

- Sr. Gerente General Sociedad Casino Rinconada S.A.
- Sr. Presidente del Directorio de la sociedad operadora Casino Rinconada S.A.
- Sr. Director del Servicio Nacional del Consumidor.
- División Jurídica SCJ
- Oficina de Partes SCJ

