

ANT.: 1) Fiscalización sobre la actividad Operación del Sistema de CCTV.

2) Oficio Ordinario N°1354, de 22 de septiembre de 2022, de esta Superintendencia.

3) Presentación CDM/252/2022 de fecha 03 de octubre de 2022, de Casino del Mar S.A

4) Reclamo interpuesto con fecha 01 de agosto de 2022, por el señor José Luis León Salgado.

5) Oficio Ordinario N° 1124, de 10 de agosto de 2022, de esta Superintendencia.

6) Oficio Ordinario N°1497, de 17 de octubre de 2022, de esta Superintendencia.

7) Presentación CDM/273/2022 de fecha 19 de octubre de 2022, de la sociedad operadora Casino del Mar S.A.

8) Oficio Ordinario N° 1604, de 04 de noviembre de 2022, de esta Superintendencia.

9) Presentación CDM/291//2022, de 15 de noviembre de 2022, de la sociedad operadora Casino del Mar S.A.

10) Reclamo interpuesto con fecha 08 de junio de 2022, por el señor Rafael Cantos Gutiérrez.

11) Oficio Ordinario N° 851, de 16 de junio de 2022, de esta Superintendencia.

12) Presentación CDM/151/2022 de fecha 22 de junio de 2022, de la sociedad operadora Casino del Mar S.A.

13) Oficio Ordinario N° 1153, de 19 de agosto de 2022, de esta Superintendencia.

14) Presentación CDM/210/2022, de 25 de agosto de 2022, de la sociedad operadora Casino del Mar S.A.

MAT.: Formula cargos a la sociedad Casino del Mar S.A. por incumplimientos que indica.

ROL N°12/2023.

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

**A : SR. RODRIGO BÓRQUEZ SOUDY
GERENTE GENERAL
CASINO DEL MAR S.A.**

En virtud de la información contenida en los antecedentes 1) a 14) 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 algunas disposiciones de la Ley N° 19.995 y sus reglamentos, atendido lo cual, por este acto, corresponde iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Casino del Mar 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 letra b) de la Ley N° 19.995, cumpla con formular los siguientes cargos:

1. Exposición de los Hechos relevantes.

A. La sociedad operadora Casino del Mar S.A. durante la jornada del 6 de abril de 2022 habría desarrollado el juego ruleta americana en infracción de las reglas del Catálogo de Juegos, al permitir el uso de fichas valoradas de igual denominación a dos clientes al mismo tiempo.

1.1. En ejercicio de las facultades de fiscalización de la SCJ previstas en la ley N° 19.995, entre los días 12 al 15 de julio de 2022, el personal de la División de Fiscalización llevó a cabo una fiscalización a la sociedad operadora **Casino del Mar S.A.**, en relación con la actividad “Operación del Sistema de CCTV”. No obstante, no se detectaron hallazgos que representar en relación con dicha actividad, sí se identificó un hallazgo relacionado con la actividad “Juegos de Mesa y Bingo”.

1.2. Mediante Oficio Ordinario N° 1354, citado en antecedente 2), esta Superintendencia informó los resultados de la fiscalización mencionada anteriormente, señalando, en el numeral 2 de dicho documento, que, a través de la revisión de imágenes CCTV relacionadas con el expediente de reclamo N°58/2022, en particular, de las cámaras N°143, 185 y 196, se constató que durante la jornada de casino de fecha 6 de abril de 2022, en la ruleta americana con un cero, código SCJ N°RA003, el desarrollo del juego no se ajustó a las reglas establecidas en el Catálogo de Juegos, toda vez que, se observó que dos clientes se encontraban jugando con fichas valoradas al mismo tiempo y de igual denominación.

1.3. Asimismo, mediante el referido Oficio Ordinario N° 1354, teniendo presente el hallazgo mencionado precedentemente, esta Superintendencia, en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, solicitó a la sociedad operadora **Casino del Mar S.A.** que procediera a capacitar al personal del área de mesas de juego sobre las reglas establecidas en el Catálogo de Juegos (vigente), con el objeto de prevenir la ocurrencia de incumplimientos relacionados con estas materias.

1.4. En respuesta, la sociedad operadora **Casino del Mar S.A.**, mediante la carta CDM/252/202, citada en el antecedente 3), en relación con el hallazgo mencionado, señaló lo siguiente:

“Según lo solicitado, venimos a mencionar que ya existe una planificación de reforzamiento de diversos temas relacionados al catálogo de juego, son realizados en las reuniones mensuales de área y breaf diarias antes del inicio de cada jornada, desde ya se dará más foco a los hallazgos encontrados. Para mayor abundamiento, según lo mencionado en punto anterior, venimos a adjuntar asistencia de capacitación realizada en la jornada del miércoles 28 y jueves 29 de septiembre del presente año.”

B. La sociedad operadora Casino del Mar S.A. habría incumplido la obligación de informar la suspensión del torneo “Slots Manía 300”, que se realizaría el 25 de junio de 2022, conforme lo indican las bases del torneo.

1.5. Mediante reclamo citado en el antecedente 4), el señor José Luis León Salgado, interpuso un reclamo ante esta Superintendencia en contra de la sociedad operadora **Casino del Mar S.A.**, donde señaló lo siguiente:

“El día sábado 25/06/2022 visite casino Enjoy ubicado en viña del mar para participar en torneo SLOTS MANIA 300, llegue 18:30, torneo nunca se efectuó, me acerque al mesón de Enjoy club y nadie me pudo entregar una respuesta a lo acontecido, solicite hablar con la persona a cargo (Constanza Monrroy) la cual después de esperar por 15 minutos indico que no se podía acercar, solicite hablar con otra persona y me indicaron que no tenían contacto con nadie, persona de Enjoy club indico que lo habían suspendido por fuerza mayor lo cual me parece extraño ya que de acuerdo a las bases legales del torneo indican que deben dar aviso y hasta ahora nadie lo hizo, además al momento de consultar nadie tenía información, ósea que simplemente no hicieron la ultima jornada de torneo y no dieron aviso según lo indicado en las bases legales, genere reclamo a través de su pagina pero me dieron una respuesta la cual no me deja conforme, indican que informaron a la superintendencia de casinos y además publicaron información en pantallas e informaron vía teléfono pero esto no fue así, visite durante la semana la sucursal y no tenían información publicada, tampoco a través de redes sociales, correo o celular”.

1.6. Cabe señalar que el 25 de junio de 2022, el Sr. León Salgado, interpuso en primera instancia un reclamo en el Casino Enjoy Viña del Mar donde señaló:

“Buen día. El sábado 25/06/2022 visite sucursal viña del mar para participar en torneo Slots manía 300, llegue a las 18:30, torneo nunca se efectuó, me acerque al mesón de enojy club y nadie me pudo entregar respuesta a lo acontecido, solicite hablar con persona a cargo (Constanza Monrroy) la cual después de esperar mas de 15 minutos me indicaron que no se podía acercar, solicite hablar con otra persona y me indicaron que no tenían contacto de nadie, personal de enjoy club indico que lo habían suspendido por fuerza mayor lo cual me parece extraño ya que de acuerdo a las bases deben informar y hasta ahora nadie lo hizo, además al momento de consultar nadie sabia nada al respecto lo que da la sensación que simplemente se les olvido la ultima jornada de torneo de acuerdo a las bases legales publicadas en su pagina”

1.7. En respuesta al reclamo interpuesto en primera instancia, el Casino Enjoy Viña del Mar le respondió el 07 de julio de 2022 al Sr. León Salgado, lo siguiente:

“(…) la jefatura encargada ofrece las disculpas correspondientes e indica que por motivos de fuerza mayor el torneo Slot no fue realizado.

Esta información fue advertida a la Superintendencia de Casinos de Juego, en los plazos legales y comunicada a clientes en pantallas del Casino, como también a través de ejecutivos de Enjoy Club”.

1.8. En este contexto, conociendo del reclamo interpuesto ante esta Superintendencia, mediante Oficio Ordinario N°1124, citado en antecedente 5), se le instruyó a la sociedad operadora **Casino del Mar S.A.** que remitiera el expediente de tramitación del reclamo dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha de su notificación. Cabe precisar que dicha instrucción fue reiterada a través de Oficio Ordinario N°1497, citado en antecedente 6), concediéndose un plazo único e improrrogable de 3 días hábiles desde la notificación de dicho oficio, para cumplir con lo solicitado, dado que el plazo para cumplir con la referida instrucción se encontraba expirado, sin que se hubiere recibido una solicitud de prórroga.

1.9. En respuesta a lo anterior, la sociedad operadora **Casino del Mar S.A.**, mediante presentación CDM/273/2022, citada en antecedente 7), acompañó los siguientes documentos:

- i) Formulario de reclamo, comunicaciones efectuadas al reclamante, informe sobre la situación presentada, copia de respuesta y el comprobante que acredita su envío.
- ii) Copia de las bases protocolizadas del torneo al cual hace referencia el Sr. León Salgado.
- iii) Copia de la carta remitida a la Superintendencia en que consta la notificación de la no realización del respectivo Torneo.

1.10. Posteriormente, habiéndose analizado los antecedentes acompañados por la sociedad operadora **Casino del Mar S.A.**, esta Superintendencia dictó el Oficio Ordinario N°1604, citado en antecedente 8), señalando, en lo que nos interesa, lo siguiente:

Conforme lo establecen las bases de la promoción y lo señalado por esa sociedad operadora, en específico cuando indica que se informó a los clientes a través de las pantallas del casino y de los ejecutivos de Enjoy Club que el torneo no se realizaría, cabe señalar que existiría un cumplimiento parcial de lo estipulado en las bases, dado que en ellas se establece que el casino *“deberá comunicarlo visiblemente a través de su sitio web y por medio de avisos en las salas de juego y en el servicio de admisión, sin perjuicio de otras acciones de comunicación que la sociedad operadora estime conveniente realizar”*.

En este sentido, esa sociedad operadora solo adjuntó un pantallazo de la publicidad de la referida promoción con un texto que señala “SUSPENDIDO”, sin que se haya podido acreditar que dicha situación estuviese debidamente comunicada en sus servicios de admisión, página web o salas de juego, que corresponden a todos los medios estipulados para ello.

Dado lo anterior, se instruyó de manera perentoria a la sociedad operadora para que:

- a. Remitiera a esta Superintendencia un informe con las medidas de control que implementará para evitar la ocurrencia de situaciones como la descrita en las futuras suspensiones de los torneos.
- b. Informara respecto al incumplimiento del envío del expediente de tramitación del reclamo del Sr. León Salgado.

1.11. Finalmente, la sociedad operadora **Casino del Mar S.A.** mediante presentación CDM/291/2022, citada en antecedente 9), señaló que:

“a) Según lo consultado relacionado a la comunicación de cara al cliente en lo que respecta a las cancelaciones ya sea de torneos, sorteos o alguna fecha en especial de alguno de estos, se comunican en nuestras pantallas de publicidad, sitio web y por parte de nuestros ejecutivos de manera presencial en salón los cuales a su vez envían un correo al área de normativa para notificar a vuestra Superintendencia, en este caso al momento del envío de información en respuesta a oficio ordinario N°1497, no se pudo enviar imágenes que respaldaran la totalidad del proceso debido al tiempo transcurrido pero damos fe que el proceso se realiza tal como se describe anteriormente.

b) Respecto al incumplimiento del envío del expediente de tramitación del reclamo del Sr. León en la fecha indicada por Vuestra Superintendencia, queremos indicar que este se trató de un hecho puntual totalmente involuntario dado que en esta fecha la unidad presentaba una infinidad de cambios, dentro de estos el cargo de Jefatura del área de Normativa quien no compartió el oficio a quien correspondiera por error involuntario de su parte, como medida para que no vuelva a ocurrir, se solicitó la incorporación de la nueva Jefatura de normativa más el nuevo Gerente General de la unidad y el área legal corporativa a la lista de distribución de correos para evitar que dependa de solo una persona, a su vez se lleva un control de oficios por el área normativa la cual realiza seguimientos para evitar incumplir en las fechas solicitadas.”

C. La sociedad operadora Casino del Mar S.A. no poseería personal que esté en condiciones de orientar a los clientes en el correcto llenado de los formularios de reclamos.

1.12. Mediante reclamo individualizado en el antecedente 10), el señor Rafael Cantos Gutiérrez, interpuso un reclamo ante esta Superintendencia en contra de la sociedad operadora **Casino del Mar S.A.**, donde señaló lo siguiente:

“Puntualmente mi reclamo al trato recibido por la Supervisora de Turno y Técnico! Jugando por la suma de 2.500 pesos al salir el Bono la Máquina presento problemas en donde no me dejaba la opción de elegir juegos, sin mi Consentimiento me cambiaron de máquina para jugar nuevamente el mismo juego en donde ellos pusieron Baucher por la suma de 1.000.000 hasta que salió el bono, donde tuve que jugar obligada en la máquina que ellos Dispusieron la cual me pago la suma de 10.750 pesos como cliente me siento Vulnerado a mis derechos en donde se Vislumbra ningún Conducto Regular. La Supervisora, Técnico y en conjunto con el Personal Cero normas de Educación Empatía ante los hechos que ellos Mismo Ocasionaron teniendo una Máquina de Azar Habilitada en donde no podría estar Funcionando”.

1.13. Cabe señalar que el 25 de mayo de 2022, el Sr. Cantos Gutiérrez, interpuso en primera instancia un reclamo en el Casino Enjoy Viña del Mar donde señaló:

“Estando jugando en máquinas de azar por la suma de 2.500 pesos al salir el juego la máquina presentó problema y no pude jugar el bono. Me cambiaron de máquina lo que me parece insólito para jugar el bono. Estuve esperando hasta las 03:10 de la madrugada. Lograron que saliera el bono para recibir la suma de 10.750. Como cliente siento que no existe ningún conducto regular. La supervisora de sala es una falta de respeto cero normas de educación en conjunto con el personal”

1.14. En respuesta al reclamo interpuesto en primera instancia, Casino Enjoy Viña del Mar le respondió el 26 de mayo de 2022 al Sr. Cantos Salgado lo siguiente:

“(…) requerimos solicitar antecedentes adicionales para realizar una adecuada investigación, los cuales se indican a continuación:

- 1. Envío de la numeración de la máquina que presentó problemas.*
- 2. Numeración de la máquina donde realiza la segunda jugada.*
- 3. Fecha y hora del incidente.*
- 4. Descripción física y vestimenta*

Cabe mencionar, que requerimos recibir dichos antecedentes dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde la fecha de notificación de la presente, de no ser así, se tendrá como no presentado el Reclamo”.

Cabe precisar que la referida respuesta, fue enviada al requirente al correo electrónico kgeorgudis@hotmail.com.

1.15. En este contexto, conociendo del reclamo interpuesto ante esta Superintendencia, mediante Oficio Ordinario N°851, citado en antecedente 11), se le instruyó a la sociedad operadora **Casino del Mar S.A.** que remitiera el expediente de tramitación del reclamo dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha de su notificación.

1.16. En respuesta a lo anterior, la sociedad operadora **Casino del Mar S.A.**, mediante presentación CDM/151/2022, citada en antecedente 12), señaló que *“el señor Rafael Cantos no recibió respuesta a su reclamación debido a que la presentación del reclamante no tenía los antecedentes mínimos necesarios para la elaboración de la respuesta. Sin embargo, se emanó el envío de la Notificación de Consulta (de acuerdo a Circular N°13 en ítem 2.5 “Reclamos Incompletos”), con fecha 26 de mayo de 2022, dentro de los plazos establecidos para Servicio al Cliente, solicitando los siguientes antecedentes:*

- 1. Envío de la enumeración de la máquina que presentó problemas*
- 2. Numeración de la máquina donde realiza la segunda jugada.*
- 3. Fecha y hora del incidente.*
- 4. Descripción física y vestimenta.*

Lamentablemente, el cliente no responde dentro de los 10 días hábiles por lo tanto se cancela el reclamo.

Por lo descrito anteriormente, no fue posible adjuntar informe técnico de la máquina involucrada ni grabaciones del sistema de CCTV del incidente reclamado.

Cabe destacar, que uno de los datos faltantes en su Reclamo Folio N°2022FPCDM02463, era su e-mail, por lo tanto utilizamos el correo informado en su membresía como socio Enjoy Club el cual no coincide con el correo dejado por el cliente en el Oficio”.

1.17. Posteriormente, habiéndose analizado los antecedentes acompañados por la sociedad operadora **Casino del Mar S.A.**, esta Superintendencia dictó el Oficio Ordinario N°1153, citado en antecedente 13), señalando lo siguiente:

- a. La sociedad operadora habría incumplido los puntos 2.3 Contenido del Formulario de Reclamo y 2.5 Reclamos incompletos, ambos de la Circular N°13 que Imparte instrucciones sobre el conocimiento, tramitación y resolución de los reclamos interpuestos en contra de los casinos de juego autorizados conforme a la Ley 19.995, pues el personal del casino de juegos, en específico aquellos que se encuentran habilitados para la recepción, tramitación y respuesta de los reclamos que se presenten, deben estar en condiciones de orientar a los clientes en el correcto llenado de dichos formularios y, en el caso particular del Sr. Cantos, la persona habilitada que realizó la recepción del formulario debió advertir al reclamante que dicho formulario se encontraba incompleto y que debía llenar los campos contenidos en este, especialmente el referido al correo electrónico o dirección para recibir su respuesta.
- b. Por otro lado, dado que los campos del domicilio o correo electrónico no se encontraban registrados en el formulario, por lo que, en una primera instancia, no era posible efectuar la notificación mediante carta certificada u algún medio electrónico que estuviese designado por el reclamante, el Sr. Cantos registró un número telefónico en el mismo formulario, el cual pudo utilizarse como un medio para requerir mayores antecedentes y así poder realizar una notificación efectiva
- c. En virtud de lo expuesto y dado que, a juicio de esta Superintendencia, esa sociedad operadora pudo haber realizado una gestión más diligente para la tramitación del reclamo del Sr. Cantos, se estimó pertinente instruir a esa sociedad operadora para que, en lo sucesivo, ajuste sus procedimientos de tramitación de reclamos a las disposiciones contenidas en la Circular N°13 y sus modificaciones, de esta Superintendencia, teniendo en especial consideración en la orientación realizada por el personal habilitado para la recepción de los formularios de reclamos y la notificación efectiva que deben realizar los casinos de juegos en la tramitación de estos, permitiendo resolver adecuadamente los requerimientos formulados por el reclamante.

1.18. Finalmente, la sociedad operadora **Casino del Mar S.A.** mediante presentación CDM/210/2022, citada en antecedente 14), señaló que:

“Al respecto, podemos señalar que de acuerdo al reclamo interpuesto por don Rafael Cantos Gutiérrez, de acuerdo a la Circular N°13, en ítem 2.5 Reclamos Incompletos, enviamos Notificación de Consulta al correo electrónico que el Sr. Cantos informó en nuestro sistema interno de datos y se adjuntó al folio original s la espera de respuesta del cliente,

Respecto al medio de contacto utilizado, el correo electrónico fue una modalidad que podíamos adjuntar como evidencia de la comunicación, ya que los antecedentes solicitados eran claves para elaborar respuesta y debían quedar respaldadas por escrito. No así con una llamada al número que deja registrado en el folio, además, el contacto vía teléfono no es un medio detallado a utilizar para Notificación de Consulta, según circular N°13.

Como medida correctiva a corto plazo, nos comprometemos a reforzar con los responsables de facilitar los Libros de Reclamos sobre el correcto llenado de los folios y la importancia de los antecedentes otorgados por el reclamante. Cabe destacar que contamos con 15 puntos con libros habilitados dentro de las dependencias, de los cuales se encuentran a disposición de los responsables durante la apertura y cierre de casino.”

2. Análisis de los Hechos relevantes.

De los hechos descritos y antecedentes consignados previamente, y en conformidad a las facultades legales y reglamentarias que esta Superintendencia tiene para impartir instrucciones a las sociedades operadoras y dar órdenes para su cumplimiento, se evidencia que la sociedad operadora Casino del Mar S.A. no habría dado cumplimiento a las siguientes disposiciones:

A. La sociedad operadora Casino del Mar S.A. durante la jornada del 6 de abril de 2022 habría desarrollado el juego ruleta americana en infracción de las reglas del Catálogo de Juegos, al permitir el uso de fichas valoradas de igual denominación a dos clientes al mismo tiempo.

La sociedad operadora **Casino del Mar S.A.** habría explotado, durante la jornada de casino del día 6 de abril de 2022, la ruleta americana con un cero, código SCJ N°RA003, sin sujetarse a las reglas del Catálogo de Juegos, pues dos clientes se habrían encontrado jugando con fichas valoradas de igual denominación y al mismo tiempo, lo que infringiría el Catálogo de Juegos aprobado mediante Resolución Exenta N°157, de 10 de julio de 2006 y sus posteriores modificaciones.

Cabe señalar que conforme lo establecen el artículo 4 letra c) de la Ley N°19.995; y artículos 8 y 15 del Decreto Supremo N°547, el desarrollo y funcionamiento de los juegos en cada casino se sujetarán a las normas contenidas en el Catálogo de Juegos, de modo que la aplicación de sus reglas resulta obligatoria para las sociedades operadoras.

B. La sociedad operadora Casino del Mar S.A. habría incumplido la obligación de informar la suspensión del torneo “Slots Manía 300”, que se realizaría el 25 de junio de 2022, conforme lo indican las bases del torneo.

La sociedad operadora **Casino del Mar S.A.** al no comunicar la suspensión del torneo “Slot Manía 300”, en los términos señalados en las bases del torneo, esto es, a través de su sitio web y por medio de avisos en las salas de juego y en el servicio de admisión, incumpliría dichas bases.

Cabe señalar que el Capítulo VII “Torneos de Juego”, párrafos 1° y 2° “Reseña general del propósito del juego, del Catálogo de Juegos, aprobado por Resolución Exenta N°157, de 10 de julio de 2006, de la Superintendencia y sus posteriores modificaciones pues, le exige a la sociedad operadora desarrollar el torneo en conformidad a las reglas contenidas en el Reglamento de Torneo.

A mayor abundamiento, la sociedad operadora sólo adjuntó una captura de pantalla de la publicidad de la referida promoción con un texto que señala “Suspendido”, sin que se haya podido acreditar que aquello estuviese debidamente comunicado en sus servicios de admisión, página web o salas de juego.

C. La sociedad operadora Casino del Mar S.A. no poseería personal que esté en condiciones de orientar a los clientes en el correcto llenado de los formularios de reclamos.

La circunstancia de que la sociedad operadora haya recibido un formulario de reclamo sin que este poseyera los antecedentes suficientes para que pudiera ser respondido correctamente, daría cuenta de que su personal no estaría en condiciones de orientar a los clientes en el correcto llenado de dichos reclamos, ya que se debería haber advertido al reclamante que dicho formulario se encontraba incompleto y que para dar una adecuada respuesta se debe llenar el contenido mínimo del formulario, particularmente, los datos relacionados con el correo electrónico o dirección para recibir su respuesta o solicitudes de aclaraciones. Adicionalmente, la sociedad operadora pudo haber realizado una llamada telefónica al cliente para requerir mayores antecedentes, por lo que infringiría el numeral 1.1 de la Circular N°13, de 2010 y sus posteriores modificaciones.

3. Formulación de cargos.

En consecuencia y conforme a los hechos expuestos en el punto 1 y 2 de este Oficio y, sin perjuicio del análisis que efectuará este Organismo Fiscalizador una vez que esa sociedad operadora presente formalmente sus descargos, existen antecedentes que permiten sostener que la sociedad operadora **Casino del Mar S.A.**, eventualmente habría incumplido:

A. Lo dispuesto en Capítulo II, numeral 2.2: "2. RULETA AMERICANA (...) 2.2 RESEÑA GENERAL DEL PROPOSITO DEL JUEGO, de la Resolución Exenta N°157, de 10 de julio de 2006 y sus posteriores modificaciones, que aprueba el Catálogo de Juegos de esta Superintendencia; el literal c) del artículo 4, de Ley N°19.995; los artículos 8 y 16 del Decreto Supremo N°547 de 2005, y sus posteriores modificaciones, toda vez que durante la jornada del 6 de abril de 20202, habría desarrollado el juego ruleta americana en infracción de las reglas del Catálogo de Juegos, al permitir el uso de fichas valoradas de igual denominación a dos clientes al mismo tiempo, conducta que estaría tipificada en el artículo 46 de la Ley N° 19.995, por las razones expuestas en el numeral 2 de este oficio.

B. Las bases del Torneo "Slots Mania 300", Enjoy Club N°17/2022, en concordancia con el Capítulo VII "Torneos de Juego", párrafos 1° y 2° "Reseña general del propósito del juego, del Catálogo de Juegos, aprobado por Resolución Exenta N°157, de 10 de julio de 2006, de la Superintendencia y sus posteriores modificaciones, por cuanto habría incumplido la obligación de informar la suspensión del torneo "Slots Manía 300", que se realizaría el 25 de junio de 2022, conforme lo indican las bases del torneo, conducta que estaría tipificada en el artículo 46 de la Ley N° 19.995, por las razones expuestas en el numeral 2 de este oficio.

C. El Párrafo final del numeral 1.1. "Ámbito de aplicación" de la Circular N°13 de 30 de diciembre de 2010, y en la Circular N°13, de 30 de diciembre de 2010, y sus posteriores modificaciones, no poseería personal que esté en condiciones de orientar a los clientes en el correcto llenado de los formularios de reclamos, conducta que estaría tipificada en el artículo 46 de la Ley N° 19.995, por las razones expuestas en el numeral 2 de este oficio.

4. Normativa que establece la infracción en relación con el incumplimiento objeto de la presente formulación de cargos.

A. La sociedad operadora Casino del Mar S.A. durante la jornada del 6 de abril de 20202 habría desarrollado el juego ruleta americana en infracción de las reglas del Catálogo de Juegos, al permitir el uso de fichas valoradas de igual denominación a dos clientes al mismo tiempo.

Resolución Exenta N°157, de 10 de julio de 2006 y sus posteriores modificaciones, que aprueba el Catálogo de Juegos de esta Superintendencia:

"1. Cuestiones generales aplicables a todos los juegos del catálogo (...)

6. Resolución de conflictos y verificación de premios: "Las irregularidades en el juego deben ser corregidas en forma inmediata por el croupier".

Capítulo II, numeral 2.2: "2. RULETA AMERICANA (...) 2.2 RESEÑA GENERAL DEL PROPOSITO DEL JUEGO

(...) En la Ruleta Americana a los jugadores se les asigna un color determinado de ficha, que es el que utilizan durante el juego. Al inicio de su juego definen el valor que tiene el color de su ficha, denominada ficha de juego. No obstante, lo anterior, los jugadores pueden optar por usar fichas de dinero y no de color, caso en el cual deben elegir fichas de una sola denominación, la que no podrá ser usada por otro jugador durante el desarrollo del juego."

Ley N°19.995 de 2005 y sus posteriores modificaciones, artículo 4 letra c):

“...En el referido catálogo, y para cada juego de las diversas categorías, se especificará además lo siguiente: 1. Las distintas denominaciones con que sea conocido el respectivo juego y las modalidades aceptadas. 2. Los elementos necesarios para su desarrollo. 3. Las reglas aplicables. 4. Las condiciones y prohibiciones que se considere necesario imponer a su práctica...”

Decreto Supremo N°547 de 2005 y sus posteriores modificaciones, artículo 8 y 15:

“Artículo 8°. Sólo los juegos que se encuentren incluidos en el Catálogo de Juegos, en adelante “el catálogo”, podrán ser desarrollados y explotados por los casinos, conforme las especificaciones establecidas en él, respecto a cada juego, previo otorgamiento de la licencia correspondiente...”

“Artículo 15°. El desarrollo y funcionamiento de los juegos en cada casino se sujetarán a las disposiciones generales de los artículos siguientes, y en especial las normas contenidas en el Catálogo de Juegos de conformidad a lo prescrito en el artículo 10 del presente reglamento”

B. La sociedad operadora Casino del Mar S.A. habría incumplido la obligación de informar la suspensión del torneo “Slots Manía 300”, que se realizaría el 25 de junio de 2022, conforme lo indican las bases del torneo.

Bases Torneo Máquinas de Azar “Torneo Slots Mania 300”, Enjoy Club N°17/2022, Casino del Mar S.A.

“La sociedad operadora se reserva el derecho exclusivo de suspender, postergar o cancelar uno o más torneos por motivo de fuerza mayor (catástrofe natural, fallo sistema EBS, fallo máquinas).

La sociedad operadora podrá modificar las presentes Bases del torneo previa notificación a la Superintendencia de Casinos de Juego en los plazos oportunos. En todo caso, la sociedad operadora deberá mantener un texto actualizado y protocolizado de las bases respectivas, que incluya las modificaciones informadas a la Superintendencia de Casinos de Juego, a disposición de los interesados en la Oficina de Enjoy Club y asimismo, en www.enjoy.cl. Atendido que la realización del torneo involucra elementos humanos, materiales y tecnológicos, que interactúan en vivo frente a los clientes, ellos no están exentos de casos fortuitos, situaciones de fuerza mayor, o inconvenientes que pudieran afectar su normal desarrollo de acuerdo a lo previsto en estas Bases. Por tales motivos, y situaciones excepcionales, Casino del Mar S.A. informará al público presente de ello y a su solo arbitrio podrá tomar la decisión de aplazar el torneo respectivo o bien suspenderlo según sea la magnitud y entidad de lo ocurrido. Frente a ello, Casino del Mar S.A. comunicará el aplazamiento o suspensión del torneo respectivo a través de los canales de difusión que estime convenientes.

Si la empresa decide suspender la promoción o cancelarla, Casino del Mar S.A. deberán informarlo oportunamente a la Superintendencia de Casinos de Juego. Además. Deberá comunicarlo visiblemente a través de su sitio web del Casino y por medio de avisos en las salas de juego y en el servicio de admisión, sin perjuicio de otras acciones de comunicación que la sociedad operadora estime conveniente realizar. Con todo, la modificación, suspensión o aplazamiento de un sorteo o promoción será comunicado masivamente en la página web del Casino del Mar S.A.”

Capítulo VII “Torneos de Juego”, párrafos 1° y 2° “Reseña general del propósito del juego, del Catalogo de Juegos, aprobado por Resolución Exenta N°157, de 10 de julio de 2006, de la Superintendencia y sus posteriores modificaciones:

“Para el desarrollo de un Torneo de Juego, la sociedad operadora deberá definir, en el respectivo reglamento de torneo y/o base, la serie de rondas de juego en las que una cantidad de competidores también definidos y previamente inscritos, compiten entre sí, eliminándose unos a otros progresivamente hasta que uno de ellos gane el juego.

El juego desarrollado en el torneo se regirá por las reglas de cada juego, modalidad y/o variante de juego establecidas en este Catálogo y por el conjunto de reglas particulares propias del torneo, contenidas en el Reglamento de Torneo”.

C. La sociedad operadora Casino del Mar S.A. no poseerá personal que esté en condiciones de orientar a los clientes en el correcto llenado de los formularios de reclamos.

Párrafo final del numeral 1.1. “Ámbito de aplicación” de la Circular N°13 de 30 de diciembre de 2010, que Imparte Instrucciones sobre el Conocimiento, Tramitación y Resolución de los Reclamos Interpuestos en contra de los Casinos de Juego autorizados conforme a la Ley N°19.995 y Casinos Municipales y sus posteriores modificaciones.

“Por último, las presentes instrucciones no obstan ni interfieren con la facultad con que cuentan las sociedades operadoras para diseñar, desarrollar e implementar sistemas de atención de los clientes y/o usuarios de sus casinos de juego, que operen o actúen en forma previa a lo establecido en este acto administrativo, y que tengan por finalidad atender y/o dar solución a las inquietudes o problemas que los referidos clientes y/o usuarios planteen y, en consecuencia, evitar que estos últimos presenten reclamos que deban ser tramitados de conformidad a lo establecido en la presente circular. Sin perjuicio de lo anterior, una vez agotadas las instancias implementadas por cada casino, todos sus funcionarios deberán estar en condiciones de orientar al cliente a presentar su reclamo de acuerdo a las disposiciones de esta Circular” (El subrayado es nuestro)

5. Disposición que establece la sanción asignada a los cargos formulados.

Artículo 46 de la ley N° 19.995 y Sanción asignada:

El artículo 46 de la ley N° 19.995 prescribe 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”

6. Conforme a lo expuesto, los hechos descritos precedentemente, objeto de la presente formulación de cargos, sería constitutivos de las infracciones indicadas en el numeral precedente.

7. 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 referida sociedad operadora 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.

8. 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.

9. Téngase presente que los documentos señalados como antecedentes en el presente Oficio se encuentran a disposición de la sociedad operadora en caso de ser requeridos.

10. 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 fueron 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:

- Sr. Rodrigo Bórquez Soudy, Gerente General Casino del Mar S.A.
- Divisiones SCJ
- Oficina de Partes/Archivo

