

**IMPORTE INSTRUCCIONES A LAS  
SOCIEDADES OPERADORAS Y  
CONCESIONARIAS DE CASINOS  
MUNICIPALES PARA LA RESTRICCIÓN  
DE INGRESO O PERMANENCIA DE  
JUGADORES/AS A LAS SALAS DE JUEGO  
DE SUS CASINOS DE JUEGO Y DEROGA  
LA CIRCULAR N°108 DE 8 DE JUNIO DE  
2020**

**VISTOS:** Lo dispuesto en los artículos 9° y 42 N°7 de la Ley N°19.995, que establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego; en el artículo 184 del Código del Trabajo; en la Ley N°19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado; en los artículos 13 y 15 de la Ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores; en los artículos 9° y 33 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego; en la Circular N°40, de 11 de octubre de 2013, de esta Superintendencia, que imparte instrucciones generales sobre la difusión de derechos y deberes de los jugadores de los casinos de juego autorizados al amparo de la Ley N°19.995; en el Decreto Exento N°1521, de 14 de julio de 2017, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública; en la Resolución Exenta N°157, de 10 de julio de 2006 y sus modificaciones, que aprueba el Catálogo de Juegos que podrán desarrollarse en los casinos de juego; en la Circular N°108, de 8 de junio de 2020, de la Superintendencia de Casinos de Juego; en los Oficios Ordinario N°316, de 2020 y N°1628, de 2023, ambos de esta Superintendencia; en Minuta de 28 de febrero de 2020 y en Oficio Ordinario N°7795, de 4 de diciembre de 2023, ambos del Servicio Nacional del Consumidor; en los Decretos N°32, de 2017, N°248 de 2020 y N°412, de 2023, todos del Ministerio de Hacienda, que informan la designación y renovación en el cargo de alta directiva público de Superintendente, a doña Vivien Villagrán Acuña, respectivamente; en la Resolución N°7, de 2019, de la Contraloría General de la República; así como en las demás disposiciones pertinentes.

**CONSIDERANDO:**

1. Que, conforme al artículo 9° literal e) de la Ley N°19.995, no podrán ingresar a las salas de juego o permanecer en ellas: *“e) Los que provoquen desórdenes, perturben el normal desarrollo de los juegos o cometan irregularidades en la práctica de los mismos, y (...)”*.

2. Que, dispone el inciso segundo del mismo artículo 9° citado, que: *“Será responsabilidad del operador, y en especial del personal a cargo de la admisión al casino de juego, velar por el acatamiento de estas prohibiciones, sin perjuicio de las facultades de la Superintendencia”*.

3. Que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 42 N°7, corresponde a la Superintendencia *“7.- Interpretar administrativamente, en materias de su competencia, las leyes, reglamentos y normas técnicas que rigen las*

*entidades y materias fiscalizadas elaborar instrucciones de general aplicación y dictar órdenes para su cumplimiento”.*

4. Que conforme a la normativa antes citada, y en atención a los hechos de público conocimiento ocurridos en el casino de juego Sun Monticello con fecha 2 de julio de 2017, en que se efectuaron disparos al interior del recinto con resultado de muerte de dos empleados, otros heridos y daños materiales de diversa consideración, esta Superintendencia dictó en primer término el Oficio Circular N°1, de 3 de julio de 2017, y con posterioridad, la Circular N°108, de 8 de junio de 2020, conforme a la cual impartió instrucciones relativas a las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales para la restricción de ingreso o permanencia de jugadores/as a las salas de juego de sus casinos de juego.

5. Que, una revisión de los resultados que ha tenido la aplicación de la referida circular<sup>1</sup> muestra que los/as principales afectados/as por las conductas que conllevan una restricción de ingreso son el personal de los casinos de juego, en un 59% de los casos, y luego los clientes de dichos casinos en un 24% de los casos.

6. Que, la misma revisión anterior, permite conocer las conductas por las cuales las sociedades operadoras o concesionarias de casinos de juego han restringido el ingreso durante la vigencia de esta circular, destacando que el mayor porcentaje corresponde a trato irrespetuoso al personal de juego (37%), seguido de agresión física o verbal al mismo personal y a otros clientes (25%), constando además que la sexta causal de restricción es por “amenaza de muerte” (7%).

7. Que, conforme a lo antes expuesto, resulta necesario reforzar los mecanismos por los cuales las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales deben hacer efectiva la prohibición de ingreso de aquellos jugadores/as que incurran en la causal establecida en el artículo 9° literal e) de la Ley N° 19.995, conforme a los lineamientos dispuestos en la presente circular, de manera tal de promover el sano entretenimiento en las salas de juego del país.

8. Que, asimismo, resulta necesario reforzar la información que se entrega a los jugadores/as respecto de las causales y plazos de restricción de ingreso, así como el mecanismo de notificación y la posibilidad que les asiste de reclamar en caso de que se les restrinja el ingreso o permanencia en los casinos de juego.

9. Que, en atención a las consideraciones expuestas, atendido el carácter excepcional de la explotación comercial de esta actividad conforme a lo dispuesto en el artículo 2° de la Ley N° 19.995; a la característica de norma de orden público del artículo 9° literal e) de la misma ley y de conformidad a la demás normativa citada en los vistos, resulta necesario impartir nuevas instrucciones tanto a las sociedades operadoras como a las concesionarias de casinos municipales, para la restricción temporal del ingreso o la permanencia de jugadores/as a las salas de juego de sus casinos, concurriendo causales específicas.

---

<sup>1</sup> Muestra de 232 expedientes abiertos a partir de la notificación efectuada por las sociedades operadoras o concesionarias de casinos municipales para los años 2021 y 2022.

**IMPARTE LAS SIGUIENTES  
INSTRUCCIONES A LAS SOCIEDADES OPERADORAS Y CONCESIONARIAS DE  
CASINOS MUNICIPALES PARA LA RESTRICCIÓN DE INGRESO O PERMANENCIA DE  
JUGADORES/AS A LAS SALAS DE JUEGO DE SUS CASINOS DE JUEGO**

**1. INTRODUCCIÓN**

- 1.1. La regla general en materia de ingreso y permanencia a las salas de juego de los casinos de juego es que a ellas pueden acceder todas las personas, con la sola excepción de quienes se encuentren o incurran en alguna de las causales expresamente señaladas en el artículo 9° de la Ley N°19.995.
- 1.2. Las causales contempladas en el artículo 9° de la Ley N°19.995 por consiguiente, constituyen así situaciones de excepción a la regla general.
- 1.3. La causal establecida en el literal e) del artículo 9° del citado cuerpo legal dispone que no podrán ingresar a las salas de juego o permanecer en ellas; *“Los que provoquen desórdenes, perturben el normal desarrollo de los juegos o cometan irregularidades en la práctica de los mismos”*.
- 1.4. Por lo tanto, atendido su redacción en tiempo presente del modo subjuntivo, dicha causal a juicio de esta Superintendencia resulta aplicable tanto para aquellas personas que se encuentren en una situación actual o de flagrancia, así como respecto de aquellos/as que puedan incurrir en las conductas allí descritas, en un tiempo próximo.
- 1.5. Por lo anterior, resulta legalmente procedente restringir el ingreso o permanencia a las salas de juegos de aquellas personas respecto de las cuales se tienen antecedentes, que permitan concluir que con su nuevo ingreso provocarán desórdenes, perturbarán el normal desarrollo de los juegos o cometerán irregularidades en la práctica de los mismos.
- 1.6. El deber de restricción temporal de ingreso o permanencia de personas con antecedentes de inadecuado comportamiento debidamente acreditado se ajustará a las instrucciones que a continuación se indican.

**2. CONDUCTAS QUE DETERMINAN LA OBLIGACIÓN DE RESTRINGIR TEMPORALMENTE EL INGRESO O PERMANENCIA EN LAS SALAS DE JUEGO Y PLAZOS DE DICHA RESTRICCIÓN**

**2.1. Situaciones que significan la expulsión del casino en la jornada y restricción de ingreso por 2 meses:**

- (i) Golpear o dañar el material de juego disponible del casino;
- (ii) Encontrarse en manifiesto estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas, que altere el normal desarrollo del juego o convivencia en el casino de juego;
- (iii) Consumo de drogas en el establecimiento del casino de juego;

- (iv) Conducta que pueda afectar el pudor o las buenas costumbres con hechos de grave escándalo o trascendencia<sup>2</sup>.

## **2.2. Situaciones que significan la expulsión del casino en la jornada y restricción de ingreso por 4 meses:**

- (i) Manipular, modificar o alterar los implementos de juego o su desarrollo, en perjuicio o beneficio de los/as jugadores/as o del operador;
- (ii) Insultar al personal de juegos, trabajadores o trabajadoras que se encuentren dentro de las salas de juego, a porteros/as o guardias que se encuentren en las inmediaciones del casino de juego y/o a los demás clientes;

## **2.3. Situaciones que significan la expulsión del casino en la jornada y restricción de ingreso por 6 meses:**

- (i) Maltratar o dañar el mobiliario o las dependencias del casino de juego;
- (ii) Trampa o intento de trampa en el desarrollo del juego;
- (iii) Utilizar la tarjeta de juego de otro jugador/a sin su consentimiento.

## **2.4. Situaciones que significan la expulsión del casino en la jornada y restricción de ingreso por 9 meses:**

- (i) Conductas que puedan constituir delito de suplantación de identidad<sup>3</sup> por medio del uso de la cédula de identidad de un tercero, para intentar ingresar al casino de juego;
- (ii) Facilitar cédula de identidad a un tercero para infringir normas de prohibición de ingreso al casino de juego conforme a lo prescrito en el artículo 9 de la Ley N°19.995<sup>4</sup>;

---

<sup>2</sup> Artículo 373 del Código Penal: Los que de cualquier modo ofendieren el pudor o las buenas costumbres con hechos de grave escándalo o trascendencia, no comprendidos expresamente en otros artículos de este Código, sufrirán la pena de reclusión menor en sus grados mínimo a medio.

<sup>3</sup> Artículo 214 del Código Penal: El que usurpare el nombre de otro será castigado con presidio menor en su grado mínimo, sin perjuicio de la pena que pudiere corresponderle a consecuencia del daño que en su fama o intereses ocasionare a la persona cuyo nombre ha usurpado.

<sup>4</sup> Artículo 9°.- No podrán ingresar a las salas de juego o permanecer en ellas:

- a) Los menores de edad;
- b) Los privados de razón y los interdictos por disipación;
- c) Las personas que se encuentren en manifiesto estado de ebriedad o bajo influencia de drogas;
- d) Los que porten armas, con excepción de los funcionarios de Carabineros e Investigaciones de conformidad con la legislación y reglamentación respectivas;
- e) Los que provoquen desórdenes, perturben el normal desarrollo de los juegos o cometan irregularidades en la práctica de los mismos, y
- f) Los que, siendo requeridos, no puedan acreditar su identidad con el documento oficial de identificación correspondiente.

Será responsabilidad del operador, y en especial del personal a cargo de la admisión al casino de juego, velar por el acatamiento de estas prohibiciones, sin perjuicio de las facultades de la Superintendencia.

Los operadores no podrán imponer otras prohibiciones de admisión a las salas de juego distintas de las establecidas en el presente artículo.

- (iii) Conductas que pudieran constituir delito de acoso sexual conforme lo dispone el artículo 493 ter del Código Penal<sup>5</sup> en contra de personal del casino de juego y/o a otros clientes/as, así como porteros/as o guardias que se encuentren en las inmediaciones del casino de juego;
- (iv) Amenazas<sup>6</sup> en contra de personal del casino de juego; así como porteros/as o guardias que se encuentren en las inmediaciones del casino de juego y en contra de los demás clientes/as.

## **2.5. Situaciones que significan la expulsión del casino en la jornada y restricción de ingreso por 12 meses:**

- (i) Agresión física a personal del casino de juego y/o a otros clientes/as, así como porteros/as o guardias que se encuentren en las inmediaciones del casino de juego;
- (ii) Conductas que pudieran constituir delito de abuso sexual<sup>7</sup> en contra de personal del casino de juego y/o a otros clientes/as, así como porteros/as o guardias que se encuentren en las inmediaciones del casino de juego;
- (iii) Ingreso o intento de ingreso al casino con armas blancas o de fuego;
- (iv) Conductas que puedan constituir delitos de robo, hurto o tráfico de drogas.

## **3. NOTIFICACIÓN DE RESTRICCIÓN TEMPORAL DE INGRESO AL CASINO DE JUEGO**

### **3.1. Notificación al jugador/a**

#### **3.1.1. Forma de notificación**

La notificación de restricción de ingreso deberá hacerse:

- (i) De manera presencial en el mismo casino de juego;
- (ii) por carta certificada o,
- (iii) vía correo electrónico.

---

<sup>5</sup> Artículo 494 ter del Código Penal: Comete acoso sexual el que realizare, en lugares públicos o de libre acceso público, y sin mediar el consentimiento de la víctima, un acto de significación sexual capaz de provocar una situación objetivamente intimidatoria, hostil o humillante, y que no constituya una falta o delito al que se imponga una pena más grave, que consistiere en:

1. Actos de carácter verbal o ejecutados por medio de gestos. En este caso se impondrá una multa de una a tres unidades tributarias mensuales.
2. Conductas consistentes en acercamientos o persecuciones, o actos de exhibicionismo obsceno o de contenido sexual explícito. En cualquiera de estos casos se impondrá la pena de prisión en su grado.

<sup>6</sup> Delito de amenaza de artículo 296 del Código Penal: *“El que amenazare seriamente a otro con causar a él mismo o a su familia, en su persona, honra o propiedad, un mal que constituya delito, siempre que por los antecedentes aparezca verosímil la consumación del hecho (...)”*.

<sup>7</sup> Artículo 366 ter del Código Penal: *“(…) se entenderá por acción sexual cualquier acto de significación sexual y de relevancia realizado mediante contacto corporal con la víctima, o que haya afectado los genitales, el ano o la boca de la víctima, aun cuando no hubiere contacto corporal con ella”*.

Respecto de la notificación presencial, ésta será por escrito, debiendo ser firmada por la persona a la cual se le restringe temporalmente el ingreso. La sociedad operadora deberá entregarle una copia de dicha notificación al jugador/a.

### **3.1.2. Contenido de la notificación**

- a) Datos personales de quien se informa la restricción temporal de ingreso: nombres, apellidos, número de cédula de identidad o pasaporte, correo electrónico y domicilio<sup>8</sup>.
- b) Norma fundante por la cual se le restringe el ingreso: artículo 9° literal e) de la Ley N°19.995 y Circular N°148, de la Superintendencia.
- c) Relación detallada de los hechos por los cuales se le restringe el ingreso al casino de juego respectivo.
- d) Causal específica de restricción aplicada.
- e) Plazo que durará la restricción temporal del jugador/a, conforme a lo dispuesto en esta circular. En su caso, informarle que el plazo obedece a su condición de reincidente.
- f) Informar que le asiste el derecho a reclamar directamente ante la SCJ en el plazo de 30 días hábiles, conforme se establece en el numeral 6.1. de esta circular.

### **3.1.3. Plazo de la notificación**

La sociedad operadora o concesionaria municipal deberá notificar al cliente/a en el plazo de 3 días hábiles contado desde la ocurrencia de cualquiera de los hechos individualizados en el numeral 2.

En caso de notificaciones por carta certificada, el plazo se entenderá cumplido con la recepción en la oficina de correos respectiva.

### **3.1.4. Negativa del jugador/a a ser notificado**

**3.1.4.1.** En caso de que la persona se niegue a entregar cualquier dato (nombre completo, cédula de identidad o pasaporte), firmar y/o recepcionar el documento, la sociedad operadora o concesionaria municipal deberá dejar constancia de dicha situación por medio de la persona encargada de Reclamos o del Director General de Juegos, siendo dicha constancia el documento que se remita a esta SCJ conforme a lo señalado en el numeral 3.2.2. literal f) de esta circular.

**3.1.4.2.** En el caso que un/a jugador/a que se haya negado a ser notificado regrese a un casino de juego, deberá en dicho acto notificársele de la existencia de la restricción de ingreso. El plazo de restricción cuenta para todos los efectos desde la ocurrencia de los hechos que originan la restricción de ingreso.

---

<sup>8</sup> Sólo para el caso de la notificación por carta certificada.

### **3.2. Notificación a la SCJ**

#### **3.2.1. Forma de notificación**

Vía Sistema de Autorizaciones y Notificaciones (SAYN) o según la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección “Trámites” del sitio web institucional, o en la que la reemplace.

#### **3.2.2. Contenido de la notificación**

- a) Datos de la persona a la que se restringe temporalmente el ingreso: nombres, apellidos y número de cédula de identidad o pasaporte.
- b) Breve relación cronológica de los hechos denunciados.
- c) Conducta específica por la cual se restringe el ingreso.
- d) Plazo que durará la restricción temporal del jugador/a. En su caso, informar si es reincidente.
- e) Antecedentes que respaldan la decisión adoptada, tales como, imágenes de CCTV, registros fotográficos, Informe de incidencias de seguridad, declaración de testigos o cualquier otro antecedente que dé cuenta de los hechos. En todo caso, deberá siempre adjuntarse un Informe con el detalle de los hechos.
- f) En su caso y de haber sido posible, constancia de la notificación a la persona a la que se restringe temporalmente el ingreso.
- g) Constancia del bloqueo de tarjetas de juego y/o de fidelización para clientes habituales conforme a lo dispuesto en el numeral 4.4.

#### **3.2.3 Plazo de la notificación**

La sociedad operadora o concesionaria municipal deberá notificar a esta Superintendencia, vía SAYN, en el plazo de 3 días hábiles contado desde la ocurrencia de cualquiera de los hechos individualizados en el numeral 2.

### **4. PLAZO JUDICIAL, ALCANCE RESTRICCIÓN, REINCIDENCIA, BLOQUEO TARJETAS DE JUEGO Y DOCUMENTACIÓN QUE RESPALDE RESTRICCIÓN**

**4.1.** El plazo de restricción dispuesto en la presente circular es sin perjuicio del plazo de restricción de ingreso que se pueda decretar judicialmente, el que predominará para todos los efectos.

**4.2.** La restricción temporal de ingreso o permanencia de una persona determinada a un casino de juego aplica desde la respectiva notificación al jugador/a y sólo tendrá efectos en la sociedad operadora o concesionaria municipal que informa la restricción, no siendo extensible a los demás casinos de juegos, salvo resolución judicial expresa que así lo establezca.



**4.3.** En caso de reincidencia de la misma conducta específica de algunas de aquellas señaladas en el numeral 2, el plazo de la restricción de ingreso será duplicado.

**4.4.** Si se trata de clientes que pertenecen a los clubes de fidelización de la sociedad operadora o concesionaria de casino municipal, la sociedad operadora deberá proceder al bloqueo de tarjetas de juego y/o de fidelización en un plazo de dos días hábiles, contados desde la notificación de la restricción temporal.

En caso de que la tarjeta de juego de la persona a quien se le restringe temporalmente el ingreso cuente con créditos, éstos deberán ser devueltos por el casino de juego, en un plazo máximo de 5 días hábiles contados desde que la persona lo reclame de manera formal.

**4.5.** La sociedad operadora o la concesionaria municipal deberá mantener disponible para el caso que sea requerido por escrito por parte de un jugador/a o por parte de la SCJ y por un mínimo de 12 meses, los documentos y antecedentes físicos o digitales, que fundamentan la restricción temporal de ingreso del jugador/a al casino de juego, incluidas en su caso las imágenes de CCTV.

## **5. DEBER DE DENUNCIA Y DEMÁS ACCIONES DE AFECTADOS**

**5.1.** Conforme a lo dispuesto en el artículo 15 inciso segundo de la Ley N°19.496, que “Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los consumidores”, en caso de que se sorprenda a un consumidor en la comisión flagrante de un delito, los gerentes, funcionarios o empleados del establecimiento se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de las autoridades competentes.

**5.2.** En virtud de lo anterior, en caso de que la sociedad operadora o concesionaria municipal sorprenda en flagrancia la comisión de cualquier delito en el casino de juego deberá sin demora arbitrar las medidas para poner al presunto infractor a disposición de funcionarios de Carabineros o de la Policía de Investigaciones de Chile, debiendo efectuar la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público.

**5.3.** De igual manera, en caso de que la sociedad operadora o la concesionaria municipal tomen conocimiento de la comisión de algún delito en sectores complementarios al casino de juego, como estacionamientos o hall de acceso, igualmente deberán comunicarlo a funcionarios de Carabineros o de la Policía de Investigaciones de Chile, debiendo efectuar la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público.

## **6. RECLAMOS**

**6.1.** Las personas a las que se les restrinja temporalmente el ingreso a las salas de juego podrán formular reclamos en contra de los casinos de juego, directamente ante esta Superintendencia, en el plazo de 30 días hábiles contados desde la notificación de la restricción, tramitándose en términos equivalentes al procedimiento de segunda instancia establecido en el numeral 3.1. de la Circular N°13, de 30 de diciembre de 2010.

**6.2.** La Superintendencia, conforme a los antecedentes recabados, evaluará la correcta aplicación de la restricción de ingreso por parte de la sociedad operadora o concesionaria



municipal.

**6.3.** En el caso excepcional que el/la jugador/a desee efectuar el reclamo en la misma sala de juego, la sociedad operadora o concesionaria municipal deberá informarle el mecanismo por el cual se realiza el reclamo ante la SCJ, indicándole el link de la página web de este servicio.

**6.4.** Lo anterior, es sin perjuicio del derecho que les asiste a los/as jugadores/as a los cuales se les restringe el ingreso de interponer las acciones legales que estimen procedentes.

## **7. PROCEDIMIENTO OPERATIVO**

**7.1.** Las sociedades operadoras y concesionarias municipales deberán contar con un procedimiento operativo para la implementación de las presentes instrucciones, cuyo cumplimiento será obligatorio para la sociedad operadora o concesionaria municipal.

**7.2.** El contenido mínimo del Procedimiento Operativo debe incluir:

- a) Alcance
- b) Objetivo
- c) Descripción de tareas y responsables.
- d) Requisitos y responsables del canal de denuncia
- e) Formularios – Registros

**7.3.** Las modificaciones que se introduzcan al referido procedimiento deberán ser informadas dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde la fecha de su implementación, mediante la plataforma informática establecida para este trámite.

## **8. CANAL DE DENUNCIA INTERNO**

**8.1.** La sociedad operadora y concesionaria municipal deberá habilitar un canal interno de denuncia mediante el cual las personas contratadas bajo cualquier modalidad en los casinos de juego puedan informar a los responsables del procedimiento establecido en el numeral anterior, cualquiera de las situaciones descritas en el numeral 2 de la presente circular.

**8.2.** Los responsables de los procedimientos internos deberán revisar y analizar la denuncia y proceder conforme su mérito y responder internamente en el plazo de 5 días hábiles al interesado/a, usando para ello el mismo canal por el que ésta se formuló, e indicando la resolución adoptada.

**8.3.** En el caso que los/as trabajadores/as de los casinos de juego estimen que, habiendo fundamento plausible para la restricción de ingreso éste no se haya efectuado, podrán formular un reclamo directamente a esta SCJ en los mismos términos que se dispone en el numeral 3.1. de la Circular N°13, de 30 de diciembre de 2010.

## **9. BASE DE DATOS**

**9.1.** Las sociedades operadoras y concesionarias municipales de casinos de juego deberán mantener una base de datos digital de las restricciones temporales de jugadores cursadas, que incluya al menos:

- a) Nombres, apellidos y número de cédula de identidad o pasaporte de jugador con restricción temporal de ingreso.
- b) Causal específica de la restricción temporal de ingreso.
- c) Plazo de restricción temporal del jugador.
- d) Fecha de la ocurrencia del hecho y de la constancia de la notificación a la persona a la que se restringe temporalmente el ingreso.

**9.2.** El procedimiento que implica la recolección, almacenamiento y tratamiento de datos personales por parte de los casinos de juego y de cada uno de los trabajadores que tengan acceso a este registro, deberá cumplir estrictamente con las disposiciones que al respecto establece la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada.

## **10. INFORMACIÓN A PÚBLICO**

**10.1.** Con el propósito de difundir al público la existencia de esta Circular y sobre el correcto y adecuado comportamiento que deben tener las personas que ingresan a los casinos de juego, cada sociedad operadora y concesionaria municipal de casinos de juego deberá disponer en un lugar visible en el acceso principal y al interior de las salas de juego pendones y/o pantallas digitales lo siguiente:

- a) Información sobre la existencia de esta circular y de la posibilidad que a los jugadores/as se les pueda restringir el ingreso o permanencia del casino por hasta 12 meses, sin perjuicio de poder duplicarse el plazo de restricción respectivo por reincidencia. Ver anexo N°1 referencial.
- b) Indicar el link donde está disponible la circular:  
<https://www.scj.gob.cl/index.php/marco-normativo/circulares>
- c) Disponer el Decálogo de buen comportamiento del/la Jugador/a, cuyo contenido se detalla en el Anexo N°2 de la presente circular.

**10.2.** Además, deberán tener este mismo decálogo disponible mediante código QR u otro mecanismo equivalente, en al menos el 50% de las máquinas de azar y mesas de juego.

## **11. NOTIFICACIÓN DE CONTINGENCIAS DE SEGURIDAD Y PROTOCOLOS**

**11.1.** Sin perjuicio de lo dispuesto en los numerales 1 a 10 anteriores, aquellas contingencias de seguridad que puedan afectar a los trabajadores/as, a los clientes o el normal desarrollo de la actividad, y que por la magnitud del daño producido<sup>9</sup>, requieran informarse a la brevedad a esta Superintendencia, esto es, dentro de dos

---

<sup>9</sup> Ejemplos: Asaltos, atentados, accidentes fatales, etc.

horas de ocurridos los hechos, deberán efectuarse a través del sistema SAYN inmediatamente ocurrido el hecho en el formulario “Contingencias de seguridad” dispuesto para esos efectos.

**11.2.** En estos casos, deberá siempre adjuntarse un Informe de incidencias de seguridad.

**11.3.** Se trata, para todos los efectos, de una notificación diversa a la que se acompaña para restringir temporalmente al jugador de las salas del casino de juego respectiva.

## **12. VIGENCIA**

Las instrucciones contenidas en la presente circular entrarán en vigor a contar de publicación en extracto en el Diario Oficial, sin perjuicio de la disposición transitoria que se indica.

## **13. DISPOSICIÓN TRANSITORIA**

Tanto para el primer envío del procedimiento establecido en el numeral 7 de la presente circular, como para la habilitación del canal de denuncia establecido en el numeral 8, la sociedad operadora y concesionaria municipal contarán con un plazo de 60 días hábiles contados desde la publicación de esta circular.

El procedimiento referido deberá ser remitido a vía Sistema de Autorizaciones y Notificaciones (SAYN) o según la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección “Trámites” del sitio web institucional, o en la que la reemplace.

## **14. DEROGACIÓN**

A partir de la entrada en vigencia de esta circular, queda derogada expresamente la Circular N°108 de 8 de junio de 2020, de esta Superintendencia.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE EN EXTRACTO EN EL DIARIO OFICIAL Y ARCHÍVESE**

### **Distribución:**

- Sociedades Operadoras de Casinos de Juego y Concesionarias Municipales.
- Divisiones y Unidades de la SCJ.
- Oficina de Partes SCJ.

**ANEXO N°1**  
**INFORMACIÓN AL PÚBLICO (REFERENCIAL)**

- 1) De conformidad a lo dispuesto en el artículo 9 literal e) de la Ley N°19.995 y a la circular N°148, de 2023, el casino de juego se encuentra obligado a restringir el ingreso o permanencia a las salas de juegos hasta por un período máximo de 12 meses, en caso de aquellos/as jugadores/as que provoquen desórdenes, perturben el normal desarrollo de los juegos o cometan irregularidades en la práctica de los mismos. En casos de reincidencia, el plazo de restricción será duplicado.
- 2) Las personas a las que se les restrinja el ingreso a las salas de juego de manera temporal podrán formular reclamos en contra de los casinos de juego, conforme al procedimiento de segunda instancia establecido en la circular de la Superintendencia de Casinos de Juego N°13, de 30 de diciembre de 2010.
- 3) Para más información, la circular se encuentra disponible en la página web de la Superintendencia de Casinos de Juego en el siguiente link:  
<http://www.scj.gob.cl/index.php/marco-normativo/circulares>

## ANEXO N°2

### DECÁLOGO DE BUEN COMPORTAMIENTO DEL/LA JUGADOR/A DE LOS CASINOS DE JUEGO

1. Respetar al personal del casino de juego, porteros/as y a guardias de seguridad.
2. Respetar a los demás clientes que se encuentran dentro de las salas de juego.
3. Usar un vocabulario respetuoso, sin insultar al personal de juego, clientes, porteros/as o guardias de seguridad.
4. No agredir física ni verbalmente al personal del casino de juego, clientes, porteros/as o guardias de seguridad.
5. No tener conductas inapropiadas o de connotación sexual respecto al personal del casino de juego, clientes, porteros/as o guardias de seguridad.
6. Cuidar el mobiliario e infraestructura del casino de juego.
7. Cuidar los implementos y material de juego disponible en el casino de juego.
8. Respetar las prohibiciones legales de:
  - a. No ingresar o permanecer en las salas de juego en manifiesto estado de ebriedad.
  - b. No ingresar o permanecer en las salas de juego bajo la influencia de drogas.
  - c. No portar armas blancas o de fuego.
9. Respetar las reglas de juego establecidas en el Catálogo de Juegos comprometiéndome a no cometer trampas o intentos de trampas.
10. Respetar las filas de atención en las cajas pagadoras/tótem de autoatención y en los servicios anexos de las salas de juego.

