

	<p style="text-align: center;"><b>CONSULTA CIUDADANA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PROYECTO NORMATIVA CIRCULAR DE DIFUSIÓN DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS JUGADORES DE LOS CASINOS DE JUEGO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Noviembre de 2013</b></p>
---	---

Con fecha 13 de septiembre de 2013, la Superintendencia inició un proceso de Consulta Ciudadana referida a la emisión de la Circular que dicta 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, de manera que los usuarios pudieran opinar y formular sus observaciones al respecto.

La referida Consulta Ciudadana se habilitó en el sitio web del organismo [www.scj.cl](http://www.scj.cl), en un banner especialmente diseñado para ello, donde las personas podían descargar el proyecto de circular y formular sus sugerencias y opiniones hasta el 30 de septiembre pasado.

Durante el periodo habilitado para la Consulta Ciudadana, se recibieron los comentarios de un total de ocho usuarios, sin embargo ninguno de ellos se refiere a la Circular sobre difusión de deberes y derechos ciudadanos, sino que a otras materias relacionadas con la industria de casinos de juego.

A continuación, se presentan extractos de las observaciones y opiniones recibidos agrupadas por temas; así como la respuesta dada por el organismo a cada una de ellas.

### **Habilitación de terrazas para fumadores**

- *“Tengo la duda si un Casino, que ha informado verbalmente que el lugar para fumadores que están construyendo al aire libre, debería tener una fecha normal. También comentar que el Enjoy de Viña mantiene lugar vergonzoso para los fumadores, sin ningún tipo de resguardo para el frío o viento. Y en cuyo entorno se puede observar suciedad, sin mantenimiento de jardines, sin que se pueda visualizar que comprende la parte del entorno del Casino y qué a la calle misma. Dentro del Casino también se ve que no han habido inversiones para su embellecimiento y confort, las luces más bajas, máquinas antiguas, poco personal o casi nada para informarse sobre el uso de las máquinas de azar etc. etc... Lo que no ocurre en el Enjoy de Rinconada ni en el Monticello donde la atención es más empática y rápida (...)”*
- *“... los Casinos deben informar, vía letreros, mails etc., de las inauguraciones de los lugares para fumadores al aire libre. Me parece que es un derecho del jugador, y no quedar sometido solo a la voluntad del Establecimiento. Poner fechas legales, así como se pusieron para las fechas de inicio de funcionamiento, con multas por no cumplimiento. Atentamente”*

### **Respuesta SCJ**

Entre abril y agosto de este año, cinco sociedades operadoras de casinos presentaron solicitudes de autorización para habilitar terrazas exteriores con el fin de ampliar las salas de juegos, las que

corresponden a Operaciones El Escorial S.A. (Enjoy Antofagasta), Casino Rinconada S.A., San Francisco Investment S.A. (Monticello Grand Casino), Casino de Colchagua S.A. y Marina del Sol S.A. Todas ellas fueron evaluadas por el Consejo Resolutivo de la Superintendencia y autorizadas por este organismo el 16 de septiembre pasado.

Las autorizaciones para modificar los proyectos de casinos de juego originales fueron dadas en el marco exclusivo del ámbito de atribuciones del Consejo Resolutivo y la Superintendencia, es decir, respecto de la ampliación de la sala de juego para la instalación de máquinas de azar. Las sociedades operadoras deben ceñirse además a toda otra regulación, permiso o autorización que les sea aplicable para la concreción de sus proyectos, como por ejemplo, el cumplimiento de las disposiciones de la Ley de Tabaco.

Asimismo, es importante aclarar que estas autorizaciones para habilitar terrazas exteriores han sido otorgadas por la Superintendencia, sólo para los casinos supervisados por este organismo, los que se encuentran ubicados en las comunas de Antofagasta, Calama, Copiapó, Ovalle, San Antonio, Rinconada, Mostazal, Santa Cruz, Talca, Los Ángeles, Talcahuano, Temuco, Valdivia, Osorno, Castro, Coyhaique y Punta Arenas.

En este contexto, se debe señalar que respecto a los comentarios acerca del Casino de Viña del Mar, éste corresponde a una concesión municipal, siendo la I. Municipalidad de Viña del Mar la encargada de ejercer la supervisión y control de la explotación de los juegos de azar al interior de dicho casino, en virtud del contrato de concesión municipal suscrito entre las partes.

## Porcentaje de retorno de máquinas de azar

*“(...) ojalá los jugadores pudiéramos saber el porcentaje de posibilidades que tenemos de acierto, sobre todo en las máquinas, hay noches que son fatales para la gran mayoría de la gente. Este es un dato que no se conoce, sólo se especula (...).”*

- *“En referencia a la circular de los derechos de los jugadores, me parece bien el tener claro tanto los derechos de los jugadores, como los del casino; sin embargo en cuanto a la entrega de premios es muy bajo, yo pienso es por eso que han proliferado tanto los juegos que no son del casino, quizás si las maquinas soltaran más premios, ya que son juegos programados, sería mejor tanto para los casinos como para los jugadores”.*

## Respuesta SCJ

Dependiendo de su configuración, cada programa de juego de una máquina de azar, está diseñado para entregar uno o varios retornos teóricos esperado para los jugadores. Un retorno esperado para un jugador indica el porcentaje de ganancias que tendrá respecto del total del valor de las apuestas necesarias para jugar en todas y cada una de las combinaciones posibles del juego.

Esto implica que cada programa de juego que se instale en una máquina de azar en Chile, debe ser explotado de forma que garantice a los jugadores, de acuerdo con la serie estadística de partidas aleatorias, un porcentaje de retorno teórico no inferior al 85% del monto total de las apuestas efectuadas durante un ciclo completo de todas las combinaciones de posibles del juego. Para asegurar este porcentaje teórico, la Superintendencia exige que cada juego que se instale en una

máquina de azar, en los nuevos casinos de juegos, tenga una certificación otorgada por un laboratorio internacional acreditado, que de fe que ese modelo de juego, cumple con el porcentaje de retorno teórico que se exige en Chile.

Es conveniente aclarar que el porcentaje de retorno real de una máquina de azar a corto plazo o para un número determinado de jugadas puede diferir de los porcentajes de retención teóricos establecidos para un programa de juego de una máquina de azar, sin que ello implique una vulneración a los requisitos y antecedentes que se tuvieron en vista al momento de certificar el respectivo programa de juego. Lo anterior implica que aunque una persona juegue en muchas oportunidades en una máquina de azar, no necesariamente obtendrá premios con una devolución igual o mayor al 85% de sus apuestas, ya que precisamente se trata de máquinas que funcionan en base al azar, pudiéndose verificar resultados efectivos distintos a los teóricos.

No obstante lo dicho anteriormente, que sus apuestas en una máquina de azar le permitan obtener un premio va a depender siempre del azar, puesto que la combinación o resultado de cada jugada no depende de las combinaciones o resultados anteriores o posteriores. Por ello, una persona puede efectuar un alto número de jugadas y no ganar un premio y, en el otro extremo, hacer una sola apuesta y conseguir uno.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe indicar que esta Superintendencia efectúa fiscalizaciones periódicas a los Casinos de Juego que se encuentran en actual explotación bajo la Ley N° 19.995 acciones que se desarrollan tanto en terreno así como también con la revisión permanente de la información operacional que éstos se encuentran obligados a remitir a este Organismo de Control.

En dichas acciones de fiscalización, la revisión está orientada básicamente a fiscalizar que todo el material de juego y las máquinas de azar, utilizados en la explotación de los juegos de azar autorizados a cada casino de juego, se encuentre inscrito en el Registro de Homologación de la Superintendencia de Casinos de Juego, y por lo tanto estén autorizados por ésta para su uso ya que se ha verificado que cumplen con los requisitos definidos por esta Superintendencia.

## Concesiones Municipales de Casinos de Juego

- *“Quisiera informarme más sobre la privatización de los Casinos. ¿No debería ser un criterio que nazca de lo que realmente aporta cada Casino a la comunidad, de la mano de un excelente comportamiento del establecimiento para el jugador? Privatizar quitará ingresos a las comunas en que los Casinos existen, pero también quitará ingresos a las comunas. ¿Es así?”*
- *“Por su oficio N° 0816 DE FECHA 5 DE JUNIO DE 2013 me dejaron en claro que las postulaciones del operador del casino de Viña del Mar comenzarían el primer bimestre del 2016.-eso significa que el proceso de postulación, adjudicación, construcción del casino y hotel nuevo llevaría a lo menos un par de años? significa que Viña del Mar no tendrá Casino durante ese período ya que el actual dejaría de funcionar el 31 de dic. del 2015?”*

## Respuesta SCJ

La Ley N° 19.995, denominada Ley de Casinos que data del año 2005 y que establece las Bases Generales para la autorización y funcionamiento de casinos de juegos, en su artículo 3° transitorio

establece el término de las concesiones municipales a partir del 1 de enero de 2016, quedando dichos cupos disponibles para ser concursados en un proceso de otorgamiento de permisos de operación que será dirigido por la Superintendencia de Casinos de Juego.

En efecto, el referido artículo establece que: *"Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo anterior, las leyes actualmente vigentes, a través de las cuales se ha autorizado la instalación y funcionamiento de casinos de juego en las comunas de Arica, Iquique, Coquimbo, Viña del Mar, Pucón, Puerto Varas y Puerto Natales, se entenderán derogadas desde la fecha en que las concesiones amparadas por dichas leyes se extingan definitivamente por cualquier causa y, en todo caso, a partir del 1 de enero de 2016.*

*Con posterioridad a dicha fecha, las comunas señaladas en el inciso anterior tendrán derecho preferente a ser sede de un casino de juegos, cuando el proyecto postulado para alguna de ellas al menos iguale el mejor puntaje ponderado de otro proyecto propuesto para una comuna distinta de aquéllas."*

Conforme a lo anterior y dado que dicha disposición legal sigue vigente, a partir del 1 de enero de 2016, los cupos que dejarán disponibles los casinos municipales deberán ser otorgados de acuerdo al procedimiento prescrito por la Ley N°19.995 y el Reglamento sobre Tramitación y Otorgamiento de Permisos de Operación para Casinos de Juego, contenido en el Decreto Supremo N°211 del Ministerio de Hacienda, de 2005, que en lo sustancial, establece un sistema de aplicación general y uniforme para autorizar el otorgamiento de nuevos permisos de operación de casinos de juego.

En este contexto, si bien la Ley N°19.995 señala que los lugares de postulación son elegidos por los inversionistas privados, dicho cuerpo legal también establece restricciones legales en cuanto al límite de 24 casinos de juego que pueden funcionar como máximo a nivel nacional, excluida la comuna de Arica -debido a que la Ley N°19.669, del año 2000, establece un régimen especial que permite la autorización de un número ilimitado de casinos de juego en dicha comuna, tal como lo reafirma el artículo 64 de la Ley N°19.995-, a que legalmente cada región puede contar con un máximo de tres casinos de juego y un mínimo de uno; y finalmente las restricciones de localización geográfica que indican que no puede haber un casino de juego en la Región Metropolitana y que los casinos de juego siempre deben estar, a lo menos, a 70 km. viales del más próximo, independientemente de la región en la que se localicen.

## **Máquinas de azar fuera de los casinos de juego**

- *Con agrado dejare mi opinión sobre este tema, primero mis dudas: ¿por qué las máquinas de AZAR son permitidas en algunos recintos y en otros no? Mi conocimiento de estos juegos me a echo estudiarlos superficialmente, y veo que hay gran variedad de empresas que fabrican estos juegos, y con porcentajes, muy altos de devolución, no así unos pocos, que si uds. tuviesen personal idóneo en el tema creo resolverían esto. No molesta que existan otras opciones más populares de casinos, sino que a uds, como autoridad les molesta legislar, poner las reglas, y estudiar a fondo esto, si solo es su trabajo, En la práctica, cual es el método de saber, que lo que los casinos dicen cumplir ¿uds, lo pueden corroborar que esto se cumple o mantiene en el tiempo dicho protocolo o formas de pago en estas máquinas?  
En el mercado existen juegos que realmente pagan los porcentajes programados en ellas, y no por eso valen millones y millones de pesos. Si, las maquinas "originales" tiene muchas*

*parafernalias (entiéndase hardware) para seguridad interna, para la propia empresa explotadora de las mismas, y de piratería de software, pero, de lo que concierne al juego y el pago al cliente no es tanto. Por qué el dinero es diferente en los juegos, y es diferente en los bancos, las estafas por financieras ilegales (eurolatina) no lo son hasta que son muchos los defraudados con todo lo que poseen, y en los juegos por qué la televisión busca a dedo a la persona que es adicta para mostrarla es gravísimo e ilegal. Con esto digo que hay juegos o software que si funcionan correctamente y otros no, para eso con personal especializado lo pueden descubrir”.*

- *“Mi sugerencia es a regular la visita de autoridades públicas a estos lugares que aún general pérdidas millonarias al Fisco, es el caso de Carabineros de Chile, 8va. Comisaría de Colina, quienes mantienen un grupo liderado por Carabiniro Daslav Beroiza para concurrir a esos lugares, de uniforme como de civil. Se hizo reclamo ante la secretaria Gral. de Carabineros, pero les dieron el favor. No es una falta a la ciudadanía ver a nuestra fuerza de orden público mantener contacto a plena luz del día con gente que al día de hoy comete un ilícito, como lo es el fraude al fisco?”*

## **Respuesta SCJ**

De acuerdo prescribe el artículo 36 de la Ley N°19.995 que establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, a esta Superintendencia le corresponde *“...supervigilar y fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y técnicas para la instalación, administración y explotación de los casinos de juego que operen en el país”.*

Asimismo, el artículo 37 N°4 del referido cuerpo legal, le impone a esta Autoridad el deber de fiscalizar, al interior de los casinos de juego: *“...el desarrollo de los juegos, según las normas reglamentarias de los mismos, como también el correcto funcionamiento de las máquinas e implementos usados al efecto”.*

Por su parte, el artículo 1° de la misma ley, dispone que *“... la autorización, funcionamiento, administración y fiscalización de los casinos de juego, así como los juegos de azar que en ellos se desarrollen, se regularán por las disposiciones de la presente ley y sus reglamentos”.*

En esas circunstancias, esta Superintendencia no está facultada por ley a fiscalizar los juegos de azar que se desarrollen fuera de los casinos de juego que operen legalmente en el país.

No obstante ello, en cuanto al marco regulatorio de los juegos de azar en nuestro país, cabe tener presente que:

- a) Esta es una actividad que, en principio, es de naturaleza ilícita, por lo que, sólo en virtud de una ley dictada al efecto puede autorizarse la existencia de juegos de azar.
- b) Atendido lo anterior, dichos juegos constituyen una actividad sólo excepcionalmente autorizada para ser practicada y explotada comercialmente.

En consecuencia, estos juegos y las apuestas asociadas a ellos, son materias en que no existe libertad económica o de emprendimiento empresarial, sino que, por el contrario, en estos casos el

Estado, mediante normas jurídicas específicas, declara expresamente lícitas determinadas formas de juego definiendo, además, las condiciones y las personas que pueden desarrollar y explotar tales actividades como, por ejemplo, la creación de loterías, hipódromos y casinos de juego.

Por su parte, conforme al artículo 5º de la Ley N°19.995 *“Los juegos de azar a que se refiere esta ley y sus reglamentos sólo se podrán autorizar y desarrollar en los casinos de juego amparados por el correspondiente permiso de operación...”*. Asimismo, el Decreto Supremo N°547, señala que los juegos de azar que pueden practicarse en los casinos de juego corresponden a las categorías de Ruleta, Cartas, Dados, Bingo y Máquinas de Azar. En este mismo sentido se encuentra el artículo 5º del Decreto Supremo N° 211, que en su inciso final dispone: *“Con todo, en los casinos de juego necesariamente deberán desarrollarse juegos de azar en las categorías de ruleta, cartas, dados, bingo y máquinas de azar”*.

De este modo, se desprende inequívocamente que:

- a) Las máquinas de azar sólo pueden ser explotadas al interior de un casino de juego debidamente autorizado y que cuente con la licencia de juego de azar que le permita explotar la categoría máquinas de azar.
- b) La explotación de máquinas de azar fuera de un casino de juego se encuentra prohibido por la legislación nacional, pudiendo llegar a constituir dicha explotación un delito, según ya se señaló.

## Utilización de máquina barajadora en juegos

- *Para mayor transparencia, las cartas deben ser revueltas en la mesa frente a los jugadores y mantenerlas en el carro a la vista, como antes, NO con la "maquinita milagrosa" que las tiene escondidas y hace maravillas para el casino. Ojalá...?*  
*Los jugadores debemos tener derecho a conocer las instalaciones en donde operan las cámaras, porque he visto cosas increíbles, que dan para pensar que, con tanta tecnología, todo está manejado computacionalmente desde esa sala.*

## Respuesta SCJ

El artículo 6 de la Ley 19.995 sobre casinos de juego, dispone que los operadores sólo podrán utilizar las máquinas e implementos de juegos de azar que se encuentren previamente homologados e inscritos en el registro que al efecto lleva esta Superintendencia y, por su parte, el Reglamento de Juegos de Azar en Casinos de Juego y Sistema de Homologación, define los requerimientos mínimos, así como el procedimiento para homologar cada uno de los elementos y demás implementos para el desarrollo de los juegos de azar al interior de los casinos de juego.

De este modo, a través de las normas señaladas se busca resguardar que sólo se utilicen implementos de juego, entre estos las máquinas barajadoras automáticas, que hayan sido previamente autorizadas por esta Superintendencia y que se encuentren debidamente inscritos en el registro de homologación.

En el caso particular de los juegos de cartas, en el Catálogo de Juegos de esta Superintendencia, en el apartado “Elementos anexos”, expresamente se da la opción de utilizar máquinas barajadoras de cartas de manera optativa, decisión que es adoptada por cada casino en particular.

Ahora bien, es necesario precisar que en cada uno de estos juegos, independientemente de la utilización de una máquina barajadora de cartas o de un barajado de mazos por parte de un croupier, la probabilidad a favor o en contra de un jugador no se ve afectada, atendido que en ambas modalidades se debe utilizar la misma cantidad de mazos.

Además, cabe señalar que en el artículo 52 de la Ley 19.995, se señala expresamente que aquel que utilice máquinas e implementos de juego no autorizados será sancionado por esta Superintendencia con multa de treinta y hasta ciento cincuenta unidades tributarias mensuales, sin perjuicio de las acciones legales que procedan en caso de configurarse un delito.

Respecto del segundo comentario, los casinos de juego bajo la supervisión de la Superintendencia deben conservar fiel e íntegramente un ciclo móvil de tiempo de todos los eventos registrados y grabados por el sistema de vigilancia, durante un periodo mínimo de 15 días corridos de operación continua del casino de juego y de seis meses para los eventos especiales, como por ejemplo cualquier situación en la que se produzcan diferencias de interpretación de los reglamentos vigentes con clientes de casinos de juego, ya sea por ingreso a las salas de juego, pago de premios, y en general, cualquier otra situación que pueda derivar en un conflicto entre el casino de juego y el público.

Dada la importancia del CCTV, la Superintendencia exige a todos los casinos de juego estándares elevados de cobertura y funcionamiento de las cámaras, existencia de equipos complementarios, y garantía de almacenamiento y operación ininterrumpida de Circuito Cerrado de Televisión, de manera de que las imágenes obtenidas por dichos sistemas sean utilizadas para resguardar el normal desarrollo de los juegos de azar y la seguridad de los clientes, así como controlar y supervisar el adecuado funcionamiento de dichos establecimientos.

## **Formulario de Autoexclusión Voluntaria**

*“Si una persona decide voluntariamente no ingresar más a los casinos, este debería impedir si entrada.*

*Si se desea ubicar una persona que está dentro del casino, el casino debería ayudar a encontrarla; por medio de altoparlante u otro; pues el casino sabe el lugar en donde está jugando por la tarjeta de juego”.*

## **Respuesta SCJ**

La Circular N°21 de 2011 de esta Superintendencia, instruye a las sociedades operadoras de los casinos de juego sobre la obligación de contar con un procedimiento para tramitar las solicitudes de autoexclusión voluntaria de los jugadores a las salas de juego de sus casinos de juego.

De este modo, en el evento que un jugador, mediante una declaración unilateral de su voluntad, opte por autoimponerse una prohibición de ingreso o permanencia en una sala de juegos de los

casinos de juego, deberá suscribir un formulario de autoexclusión que los casinos de juego deberán tener a su disposición, teniendo presente lo siguiente:

- a) La autoexclusión debe ser efectuada respecto de las salas de juego de cada casino de juego en forma independiente.
- b) El formulario de autoexclusión voluntaria debe ser suscrito personalmente por el titular.
- c) Dicho formulario debe suscribirse ante Notario Público en dos ejemplares, uno de los cuales será entregado al casino de juego y el otro, quedará en poder del solicitante.
- d) Los jugadores que decidan voluntariamente autoexcluirse deberán determinar el tiempo durante el cual se impondrán la prohibición de ingreso o permanencia en las salas de juego de un casino de juego, la que, en todo caso, no podrá ser inferior a 6 meses ni superior a 3 años.

Ahora bien, dado su carácter voluntario, la autoexclusión puede ser revocada por el solicitante, y en los casos en que haya transcurrido íntegramente el plazo de duración se entenderá caducada, caso en el cual el solicitante se encontrará automáticamente habilitado para ingresar a las salas de juego.

Es así como, en el caso de que una persona que se haya autoexcluido voluntariamente y que aun así ingrese a una sala de juego, en el momento en que sea detectada por personal del casino de juego, éste le puede sugerir que se retire del recinto, pero no podrá obligarla a hacerlo, ya que de acuerdo con el Artículo 9 de la Ley de Casinos, sólo tienen prohibido el ingreso o permanencia en la sala de juegos los menores de edad, los privados de razón o interdictos por disipación, las personas que se encuentren en manifiesto estado de ebriedad o bajo influencia de drogas, los que porten armas o los que provoquen desórdenes. El mismo artículo establece en su inciso final que *“Los operadores no podrán imponer otras prohibiciones de admisión a las salas de juego distintas de las establecidas en el presente artículo”*.

Cabe señalar que actualmente, en el sitio web de la Superintendencia en la sección “Normativa en Consulta” <http://www.scj.cl/normativa/tramite>, se encuentra publicado el nuevo proyecto de Circular de autoexclusión, que imparte instrucciones sobre los procedimientos que las sociedades operadoras deben implementar para permitir la autoexclusión voluntaria de los jugadores a las salas de juego de sus casinos de juego y deroga la Circular N° 21 de 15 de julio de 2011, de esta Superintendencia. El miércoles 27 de noviembre vence el plazo para recibir observaciones a dicha normativa en consulta.