

CUADRO COMPARATIVO DE OBSERVACIONES DE CONSULTA PÚBLICA A PROPUESTA PARA LA NUEVA CIRCULAR SOBRE RESTRICCIÓN DE INGRESO O PERMANENCIA DE JUGADORES A LAS SALAS DE JUEGO DE SUS CASINOS DE JUEGO

| N° | TEMA/ARTÍCULO | AUTOR OBSERVACIÓN | COMENTARIOS, OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS | RESPUESTA SCJ |
|-----|---|--------------------------------------|--|--|
| 1-2 | <p>Numeral 2.1. <i>“Para efectos de esta circular, constituyen desórdenes, perturbación al normal desarrollo de los juegos o irregularidades en la práctica de los mismos, conductas tales como, y sin que esta enumeración sea taxativa: agresión física o verbal o intento de agresión física a otros clientes y personal de juego, amenazas de palabra o mediando vías de hecho dirigidas al personal de juego y a otros clientes, estado de ebriedad reiterado, daños a propiedad del casino, intento de ingreso al casino con armas blanca o de fuego, etc.”</i></p> | Lientur Fuentealba (Casino de Talca) | ¿Qué se entenderá por amenaza? ¿Se considerará en un sentido amplio o restringido? ¿Se tratará como tal alguna situación descrita en particular? | <p>La circular no lo define expresamente, pero debe comprenderse en su sentido natural. De esta manera, entendemos que es todo anuncio de un mal, que puede realizarse de forma oral, escrita o con actos, realizados por un jugador o cliente, dirigida al personal de casino de juegos y servicios anexos (incluido los porteros y guardias que resguardan el acceso al casino), o contra otro jugador o cliente y con entidad suficiente para infundir miedo y temor.</p> <p>La circular no trata como amenaza una situación en particular, correspondiendo al casino de juegos determinar la existencia de la amenaza, especialmente considerando las circunstancias de hecho del momento, como asimismo la verosimilitud de la amenaza.</p> |
| | | Pablo Simian (Enjoy S.A.) | Se recomienda extender esta prohibición a “Personal del casino de juegos, servicios anexos y complementarios”, toda vez que estamos frente a instalaciones ubicadas en un mismo inmueble donde los clientes pasan de un servicio a otro. | <p>La prohibición de ingreso del artículo 9 de la Ley N°19.995 y del artículo 9 del D.S. N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, regulan la prohibición de ingreso o permanencia de las personas señaladas en él, respecto de las salas de juego. En ese contexto, la prohibición debe entenderse al personal del casino de juego y a sus servicios anexos.</p> <p>Con todo, en atención a la circunstancia que se trata de trabajadores o trabajadoras expuestas a</p> |

| | | | | |
|-----|--|--|--|--|
| | | | | jugadores o clientes que pueden provocar desórdenes, se extenderá la prohibición a los porteros y guardias que resguardan el acceso al casino de juego. Se excluyen las obras complementarias, ya que no son parte de las salas de juego. |
| 3-6 | <p>Numeral 2.2. <i>“En caso de ocurrencia de cualquiera de los hechos aquí descritos, la sociedad operadora o concesionaria municipal deberá inmediatamente de ocurridos los hechos, notificar a esta Superintendencia, vía Sistema de Autorizaciones y Notificaciones (SAYN), la existencia de dicha contingencia, en los términos señalados en el Oficio Circular N°1, de 3 de julio de 2017.</i></p> <p><i>En esa misma notificación, la sociedad operadora o concesionaria municipal si así lo estima pertinente, podrá informar la restricción temporal de acceso al casino de juego al jugador”.</i></p> | <p>José Humberto Sepúlveda (Sundreams)</p> | <p>En cuanto a este punto consideramos, que la notificación a la plataforma SAYN debería establecer un plazo definido, ya que cuando dice inmediatamente ocurrida la incidencia suele suceder que la incidencia se presenta terminando la jornada cuando no existe personal autorizado para ingresar al sistema, por lo que no se realiza inmediatamente y debe hacerse al otro día una vez estudiado el informe emitido por oficial de turno.</p> | <p>Se acoge la sugerencia. Se establecerá un plazo en la versión final de la circular.</p> <p>Lo anterior, sin perjuicio que en caso de tratarse de las contingencias establecidas en el Oficio Circular N°1, de 3 de julio de 2017, en atención a la gravedad de los hechos, se notifique inmediatamente una vez ocurridos éstos.</p> |
| | | Pablo Simian (Enjoy S.A.) | <p>Se sugiere reemplazar [en esa misma notificación] por “oportunidad” dado que notificación a vuestra Superintendencia es mediante SAYN.</p> | <p>La notificación que se refiere el numeral 2.2. de la propuesta de circular corresponde a la que se envía vía SAYN. En el mismo sistema se habilitará una opción a la sociedad operadora o concesionaria municipal para informar específicamente respecto a las contingencias que se susciten vinculadas a esta circular.</p> |
| | | Casino de Talca | <p>Se sugiere incorporar a la restricción temporal del jugador a quienes, habiendo utilizado el formulario de autoexclusión voluntaria, no cumpla con los requisitos formales establecidos en la normativa. Con ello se podrá resguardar la integridad de la persona que viéndose afectada por el juego, no tenga la posibilidad de ejecutar el cumplimiento de los</p> | <p>El artículo 9 del D.S. N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda y la Circular N°102, de 2 de abril de 2019, de esta Superintendencia, regula expresamente la prohibición de ingreso de las personas que se autoexcluyen de conformidad a las instrucciones establecidas en dicha circular.</p> <p>Cabe señalar que las formas que tienen las personas para autoexcluirse son múltiples, ya que pueden hacerlo en línea mediante clave única, vía web, de manera presencial o carta certificada,</p> |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | <p>requisitos de autoexclusión, especialmente la designación de apoderado.</p> | <p>conforme al formulario contenido en el Anexo N°1 de la circular sobre autoexclusión.</p> <p>Además, la persona queda autoexcluida desde el momento en que suscribe el formulario, con independencia de la confirmación del apoderado. Por lo anterior, estimamos que la materia se encuentra debidamente resguardada en la circular N°102 de la SCJ.</p> |
| | | <p>Ana Alfaro (Latin Gaming Calama S.A.)</p> | <p>Buenas tardes, respecto a la Circular en consulta, tengo la duda respecto al punto 2.2 donde indica que se debe notificar por medio de SAYN la ocurrencia del mismo, pero cuando hemos realizado este tipo de notificaciones a SCJ antes se adjunta un CD con imágenes que respaldas a la prohibición de ingreso que haya realizado. ¿La plataforma permitirá subir las imágenes que tengamos? o se deben enviar a parte un cd?</p> <p>Y otra consulta, ¿a partir de qué momento queda aceptada la prohibición de ingreso del cliente? llegará un mail a Casino o por la plataforma se avisará? o es automático al momento de avisar por medio de SAYN? Quedamos atentos a comentarios,</p> | <p>La SCJ habilitará un mecanismo para que las sociedades operadoras de casinos de juego puedan remitir los archivos con imágenes y videos o cualquier otro de gran tamaño (que supere el límite máximo admitido por SAYN), a través de un canal seguro, dejando los mecanismos físicos sólo para responder a contingencias que impidan el uso de ese mecanismo, las que serán debidamente informadas.</p> <p>Con respecto a la consulta referente al momento en que queda aceptada la solicitud de prohibición de ingreso, ésta es válida desde el momento en que la sociedad operadora o concesionaria municipal efectúa la notificación al jugador sobre la restricción temporal de ingreso y permanencia en las salas de juego del casino, según lo dispuesto en el numeral 2.6 de la propuesta de circular.</p> <p>La SCJ sólo recepciona los antecedentes vía SAYN, que constituye para todos los efectos una notificación de la sociedad operadora o concesionaria a esta Superintendencia respecto de la medida adoptada respecto a una persona, de conformidad a los criterios establecidos en la circular.</p> |

| | | | | |
|-----------------------------------|--|--|---|--|
| 7-8 | <p>Numeral 2.3.: <i>“Dicha información de restricción temporal de ingreso no podrá contemplar un plazo superior a 6 meses, salvo autorización judicial expresa que indique un plazo mayor o en casos de reincidencia, en cuyo caso el plazo de 6 meses podrá ser ampliado hasta un año.</i></p> | <p>José Humberto Sepúlveda (Sundreams)</p> | <p>Hasta por un año o el plazo que indique el tribunal si la sociedad operadora hubiese iniciado acciones legales.</p> | <p>Se revisará lo solicitado, adoptándose la decisión en la versión definitiva de la circular que se publique.</p> |
| <p>Sindicato Sundreams Temuco</p> | <p>OBS. En el tiempo asignado que se consideran 6 meses, creemos que no es suficiente, esto relacionado a los eventos que suceden en las salas de juegos, por ejemplo, golpes hacia un trabajador, amenazas que vayan contra su integridad física y emocional, el tiempo de sanción o restricción debe ser mayor y no depender de una acción judicial para exista una renovación por el mismo periodo. Consideramos que el operador debe tener autoridad suficiente y respaldado cuando la situación lo amerite, por los sindicatos representantes de los trabajadores, y así considerar mayor tiempo de sanción y alejamiento de las instalaciones a personas que se pueden considerar un peligro para la integridad de las personas.</p> | | | |
| 9 | <p>Numeral 2.4. <i>La notificación vía SAYN deberá contener, al menos, lo siguiente:</i></p> <p><i>a) La individualización de los datos personales de quien se informa la restricción temporal de ingreso: nombres, apellidos y número de cédula de identidad o pasaporte. b) Breve relación</i></p> | <p>Sindicato Sundreams Temuco</p> | <p>[Incorporar un nuevo literal]</p> <p>e) Facilitar en caso de ser requerido por los trabajadores, las imágenes de agresiones en las que se puedan ver involucrados, para realizar acciones judiciales si fuesen necesarias, además el operador deberá prestar todo el apoyo legal que requiera el</p> | <p>Respecto a la primera parte de la consulta, es importante tener presente que de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 2.6 de la propuesta de circular, la sociedad operadora o concesionaria municipal deberá mantener a disposición de esta Superintendencia en las dependencias del mismo casino, los documentos y antecedentes que fundamentan la restricción temporal de ingreso al casino de juego. Luego, esta Superintendencia podrá requerir a las sociedades operadoras una</p> |

| | | | |
|--|--|---|--|
| <p><i>cronológica de los hechos denunciados. c) Plazo que durará la restricción temporal del jugador. d) Descripción de antecedentes que respaldan la decisión adoptada, tales como, imágenes de CCTV, registros fotográficos, Informe de incidencias de seguridad o cualquier otro antecedente que dé cuenta de los hechos.</i></p> | | <p>trabajador para resguardar y proteger de manera eficaz la vida y salud de los mismos, esto amparado en el artículo 184 del Código del Trabajo.</p> | <p>copia de las imágenes en caso que éstas se encuentren disponible conforme a lo dispuesto en la circular N°94, de 2018 y sean solicitadas por parte de otro organismo del Estado o por los Tribunales de Justicia.</p> <p>Lo anterior, sin perjuicio de la obligación de almacenamiento mínimo de las imágenes por 6 meses, en caso de eventos importantes o especiales, conforme a lo dispuesto en el numeral 17 de la circular N°94, citada.</p> <p>Con todo, la facilitación de las imágenes por parte de la sociedad operadora a los trabajadores, se encuadra dentro de la relación laboral y normativa que la rige, cuya fiscalización y cumplimiento no compete a esta Superintendencia.</p> <p>Respecto a la parte propuesta de nuevo literal referente a que <i>“el operador deberá prestar todo el apoyo legal que requiera el trabajador para resguardar y proteger de manera eficaz la vida y salud de los mismos, esto amparado en el artículo 184 del Código del Trabajo”</i>. se hace presente que esta Superintendencia no posee facultades para emitir instrucciones en materia de Derecho del Trabajo, como es la propuesta. Lo anterior, sin perjuicio del debido cumplimiento por parte de la sociedad operadora y sociedad concesionaria del artículo 184 y 184 bis del Código del Trabajo, cuya fiscalización corresponde a la Inspección del Trabajo.</p> |
|--|--|---|--|

| | | | | |
|----|---|--|---|--|
| 10 | <p>Numeral 2.6. <i>“La sociedad operadora o concesionaria municipal deberá notificar por cualquier medio al jugador sobre la restricción temporal de ingreso y permanencia en las salas de juego del casino, debiendo dejar constancia mediante registro físico de dicha notificación”</i></p> | <p>José Humberto Sepúlveda (Sundreams)</p> | <p>Es mejor determinar la forma de notificar a los clientes de manera de evitar objeciones desconocimiento del cliente. También entrega mayor control a la soc.op.</p> | <p>Se acoge lo sugerido y se precisarán las formas de notificación válidas en la versión definitiva de la circular.</p> |
| 11 | <p>Numeral 2.6. <i>La restricción temporal de ingreso o permanencia de una persona a un casino de juego, sólo será aplicable 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 lo indique”.</i></p> | <p>José Humberto Sepúlveda (Sundreams)</p> | <p>Debe ser similar a la autoexclusión. El tener una base de datos de clientes conflictivos permitiría tener un mejor manejo de la situación y prever que las situaciones se repita esa información podría estar disponibles para los casinos de un mismo grupo - holding</p> | <p>Esta Superintendencia no creará un registro de clientes conflictivos, debiendo cada sociedad operadora recolectar los datos personales de las personas a las cuales le restringe el ingreso, debiendo en todo momento dar estricto cumplimiento a la ley N°19628, sobre protección de la vida privada.</p> <p>Se hace presente que la materia que busca regular esta circular difiere de la circular de personas autoexcluidas, toda vez que ésta última se trata de una renuncia de la persona a ingresar a los casinos de juego encontrándose en conocimiento de ello y de que formará parte de un registro creado para esos efectos.</p> |
| n | <p>Numeral 2.7. <i>“La sociedad operadora o concesionaria municipal deberá informar de forma permanente en las inmediaciones de la zona de ingreso, la facultad que les asiste en virtud de lo dispuesto en esta circular, para restringir en forma temporal hasta por 6 meses máximo, el ingreso o permanencia a las salas de juego de los casinos a aquellas personas que provoquen desórdenes, perturben</i></p> | <p>Pablo Simian (Enjoy S.A.)</p> | <p>¿Se pondrá a disposición un formato de texto por parte de vuestra Superintendencia al igual que con la Circular 40? Considerar el caso de reiteración puede ser extendido a 1 año.</p> | <p>Se acoge esta sugerencia y se incorporará un formato de texto referencial para que sea incluido por cada casino.</p> <p>Asimismo, se hace presente que el punto 2.3. de la Circular establece que el plazo podrá extenderse hasta un año en caso de reiteración.</p> |

| | | | | |
|-------|---|-------------------------------------|--|--|
| | <i>el normal desarrollo de los juegos o cometan irregularidades en la práctica de los mismos”.</i> | | | |
| 13-15 | <i>Numeral 2.8. “La facultad que tiene el casino de juego para restringir temporalmente a un jugador, no obsta a la interposición de acciones penales que tiene la víctima, la sociedad operadora o concesionaria municipal, respecto a los hechos que motivan la restricción.”</i> | Sindicato Sundreams Temuco | OBS. Sugerimos que se pueda crear una base de datos de todos los casinos de juegos, donde se incluirán en un listado, todos los antecedentes (identificación de cada cliente, situación específica y detalles) por los cuales fue sancionado. Esto para que no pueda ingresar a ningún casino de Chile (normado por la Superintendencia y/o Municipal) aquellos clientes con prohibición de ingreso. | Esta Superintendencia no creará un registro de clientes conflictivos, debiendo cada sociedad operadora recolectar los datos personales de las personas a las cuales le restringe el ingreso, debiendo en todo momento dar estricto cumplimiento a la ley N°19628, sobre protección de la vida privada. Se hace presente que la materia que busca regular esta circular difiere de la circular de personas autoexcluidas, toda vez que ésta última se trata de una renuncia de la persona a ingresar a los casinos de juego encontrándose en conocimiento de ello y que formará parte de un registro creado para esos efectos. |
| | | Casino de Talca | Podría tratarse de una restricción extensible a las demás sociedades operadoras y/o concesionarias ya que con ello podría evitarse la reiteración de conducta en otros Casinos. | |
| | | Pablo Simian (Enjoy S.A.) | Se sugiere re-evaluar este punto, dado que el cliente de cadena viaja y su comportamiento es igual en todos lados, no siendo seguro para la industria esta forma de proceder por posibles “venganzas” en otros casinos. | |
| 16-17 | <i>Numeral 3.1. Situaciones que puedan significar la expulsión del casino en la jornada: desórdenes o perturbación al normal desarrollo del juego, tales como, trato irrespetuoso e indigno al personal de juego y a los demás clientes; encontrarse en</i> | José Humberto Sepúlveda (Sundreams) | 1. Respecto a esta situación, cuando se habla de expulsión en la jornada, debería tener más días de suspensión para que vuelva a ingresar ya que suele suceder que se expulsa a las 5 de la mañana y al otro día al abrir la sala de juego la | Respecto de la primera sugerencia, se acoge lo solicitado, comunicándose los plazos en la versión definitiva de la circular que se publique. En cuanto a la segunda sugerencia, cabe señalar que la prohibición de ingreso del artículo 9 de la Ley N°19.995 y del artículo 9 del D.S. N°287, de 2005, |

| | | | | |
|--|---|-------------------------------|--|---|
| | <p><i>manifiesto estado de ebriedad; manipular, modificar o alterar los implementos de juego o su desarrollo; dañar el material de juego disponible del casino y fraude o intento de fraude; cualquiera de éstos que no constituyan conducta reiterada en el tiempo y no causen daños a terceros.</i></p> | | <p>persona vuelve a ingresar sin ningún problema, provocando conflicto nuevamente con las personas que lo han expulsado. 2. Cuando habla del personal de juego, debiera ser más amplio ya que según decreto 287, cuando habla de personal de juego es más taxativo, dejando esta circular en consulta fuera algunos trabajadores como garzones, seguridad o personal externo, quedando a estos sin protección ante situaciones desagradable.</p> | <p>del Ministerio de Hacienda, regulan la prohibición de ingreso o permanencia de las personas señaladas en él, respecto de las salas de juego. En ese contexto, la prohibición debe entenderse al personal del casino de juego y a sus servicios anexos.</p> <p>Con todo, en atención a la circunstancia que se trata de trabajadores o trabajadoras expuestas a jugadores o clientes que pueden provocar desórdenes, se extenderá la prohibición a los porteros y guardias que resguardan el acceso al casino de juego. Se excluyen las obras complementarias, ya que no son parte de las salas de juego.</p> |
| | | <p>Casino de Juego Temuco</p> | <p>La causal de “fraude o intento de fraude”, debería ser igualmente incluida en el párrafo siguiente esto es, en “situaciones que pueden significar la suspensión al ingreso del casino por un tiempo superior a la jornada”. (Solo se considera como causal para situaciones que pueden significar la expulsión del casino en la jornada).</p> | <p>En cuanto a la sugerencia de incluir la causal de “fraude o intento de fraude” en aquellas situaciones que pueden significar la suspensión a ingreso del casino, se hace presente que ésta será incorporada en la versión definitiva de la circular. Lo anterior, sin perjuicio de las eventuales sanciones que pueda haber en virtud del art. 51 de la Ley N°19.995.</p> |