

CIRCULAR N° 40

SANTIAGO, 11 OCT 2013

**VISTOS**, en ejercicio de sus facultades legales, particularmente, en virtud de lo dispuesto en los artículos 36, 37 N° 2 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; considerando lo prescrito en los artículos 33 y 34 del Decreto Supremo N° 287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego y lo dispuesto en el inciso 1, del artículo 12 de la citada Ley N° 19.995, el cual es reiterado en el inciso 1 del artículo 4 del Decreto Supremo N° 287, del año 2005, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego; en el artículo 38 del Decreto Supremo N° 211, del año 2005, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento para la Tramitación y Otorgamiento de Permisos de Operación de Casinos de Juego, y lo establecido en el Catálogo de Juegos que podrán desarrollarse en los casinos de juego, esta Superintendencia viene en impartir las siguientes instrucciones de carácter general sobre la difusión de derechos y deberes de los jugadores de los casinos de juego; y

**CONSIDERANDO,**

Que, es relevante continuar dotando de transparencia a la industria de casinos de juego y proveer de información relevante a la ciudadanía de manera de entregar herramientas objetivas para el control social y la toma de decisiones, esta Superintendencia ha estimado necesario y pertinente impartir las presentes instrucciones con el objetivo de difundir los derechos y deberes de los jugadores de casinos de juego.

**IMPÁRTENSE** las siguientes:

**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.**

**1. Información al Público**

Con el objetivo de informar adecuadamente a los jugadores sobre sus derechos y deberes, los casinos de juego deberán mantener, en forma destacada y visible, en cada uno de los accesos al casino, a lo menos una impresión y en cada una de las salas de juego, a lo menos, tres impresiones del afiche "La Superintendencia de Casinos de Juego Informa: Derechos y deberes de los jugadores de los casinos de juego", ajustándose al formato y contenidos de la presente circular.

## **A. Formato**

1. El formato del afiche deberá ser de un tamaño mínimo de 110 centímetros de alto x 77 centímetros de ancho, utilizando 4 colores y de un material que permita su óptima visualización.
2. El título debe estar centrado y los textos deben estar a dos columnas, correspondiendo incorporar, en la columna izquierda del afiche, lo referido a los derechos de los jugadores, y, en la columna derecha, los deberes de aquellos.

## **B. Contenidos**

### **Título:**

### **La Superintendencia de Casinos de Juego Informa: Derechos y deberes de los jugadores de los casinos de juego**

#### **Los jugadores tienen el derecho a:**

1. Admisión al casino de juego, en caso de ser mayores de edad y habiendo cumplido con las condiciones de acceso al referido establecimiento, las que serán controladas por el propio casino de juego.
2. Recibir un trato digno y no ser discriminado arbitrariamente.
3. Conocer el valor de la entrada y el horario de funcionamiento del respectivo casino de juego.
4. Solicitar la autoexclusión voluntaria del casino de juego.
5. Tener acceso a una copia de la Ley de Casinos, Reglamentos y Catálogo de Juegos actualizados de la Superintendencia, en las dependencias del casino de juego.
6. Jugar en cualquiera de las cinco categorías de juego que deben desarrollarse en los casinos de juego -ruleta, cartas, dados, bingo y máquinas de azar-, en los horarios establecidos y publicados por el casino.
7. Conocer y entender los planes de apuestas y las tablas de pago de todos los juegos que se desarrollan al interior del casino de juego.
8. Recibir el pago de premios en los casos que corresponda, en el plazo y en la forma legalmente establecida.
9. Conocer las reglas, condiciones generales y horario de funcionamiento, si corresponde, de las actividades de demostración, torneos de juego, promociones que inciden en el juego y eventos especiales.
10. Consultar al jefe de mesa o al jefe de sección o quien cumple sus funciones en caso de cualquier discrepancia en la interpretación correcta de las reglas del juego, y recibir respuesta a dichas consultas.

11. Revisar conjuntamente con la sociedad operadora una jugada grabada por el Sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV), en el caso de existir discrepancias respecto del correcto desarrollo del juego.
12. Presentar reclamos en primera instancia ante los casinos de juego, frente a discrepancias respecto del funcionamiento del casino de juego y la explotación de juegos de azar y recibir la respuesta del casino de juego en los plazos establecidos.
13. Recurrir en segunda instancia ante la Superintendencia de Casinos de Juego, en caso de disconformidad con la respuesta dada por el casino de juego.
14. Que el casino resguarde su identidad y no publique sus datos personales sin consentimiento previo, así como tampoco los proporcione a terceros que los soliciten para fines particulares.

**Los jugadores tienen el deber de:**

1. Tratar respetuosa y dignamente al personal del casino de juego y a los demás clientes.
2. Informarse acerca de los procedimientos de tramitación de reclamos.
3. Conocer, entender y cumplir las reglas de los juegos.
4. Informarse acerca de los procedimientos de autoexclusión voluntaria y colaborar con el personal cuando le solicite la salida de la sala de juego, si previamente ha solicitado su autoexclusión.
5. Abstenerse de ingresar o permanecer en las salas de juego si se encuentran en manifiesto estado de ebriedad o bajo influencia de drogas; así como tampoco ingresar al casino de juego portando armas.
6. Abstenerse de provocar desórdenes, perturbar el normal desarrollo de los juegos o cometer irregularidades en su práctica.
7. Acreditar su identidad con el documento oficial de identificación correspondiente, en caso de ser requerido por el personal del casino.
8. Vigilar su apuesta y verificar que ésta quede jugando en la opción que él eligió, corrigiendo en el momento oportuno cualquier error que detecte.
9. Estar siempre físicamente presente durante la jugada.
10. Efectuar sus apuestas de forma clara e inmediata, sin que haya lugar a dudas respecto de éstas.
11. Abstenerse de manipular, modificar o alterar los implementos de juego o su desarrollo, en perjuicio o beneficio suyo o del casino de juego, así como sustituir el material de juego con igual propósito.
12. Abstenerse de dañar el material de juego disponible en el casino, así como su mobiliario y dependencias.

13. Respetar las prohibiciones establecidas para el jugador, tales como:

- a. La connivencia entre jugadores
- b. Asociarse con otro jugador para incrementar su apuesta.
- c. Solicitar dinero o fichas a otro jugador durante el transcurso del juego.
- d. Influir o criticar el juego que realice otro
- e. Mantener sobre la mesa de juego artículos u objetos ajenos al juego.
- f. Ejecutar cualquier otro acto que atente contra la transparencia y el azar del juego.

14. Respetar el horario de funcionamiento general del casino de juego y el de las mesas de juego, bingo y máquinas de azar, en particular; así como las condiciones de ingreso y permanencia en las salas de juego.

## 2. Vigencia

La presente Circular entrará en vigencia a partir del 1 de diciembre de 2013.



RENATO HAMEL MATURANA  
SUPERINTENDENTE DE CASINOS DE JUEGO

*J. RIVERO*  
CSA/LRN/RRC/RARC/CVA

**Distribución:**

- Sociedades Operadoras de Casinos de Juego
- Divisiones de la SCJ
- Unidad de Atención Ciudadana y Comunicaciones
- Archivo/Oficina de Partes