

Exp-12405-2019

ORD.: N° 921,

- ANT.:** 1) Fiscalización planificada efectuada entre los días 10 y 12 de abril de 2019.
- 2) Actas de inicio y de cierre de Fiscalización en terreno, de fechas 10 y 12 de abril de 2019, respectivamente.
- 3) Oficio Ordinario N° 0574, de fecha 10 de mayo de 2019, de la Superintendencia de Casinos de Juego.
- 4) Presentación LGC/114/2019, de fecha 29 de mayo de 2019, de Latin Gaming Calama S.A.
- 5) Memorándum N° 40, de fecha 19 de junio de 2019, de la División de Fiscalización a la División Jurídica, de la Superintendencia de Casinos de Juego.

**MAT.:** Formula cargos a la sociedad operadora Latin Gaming Calama S.A. por incumplimiento que indica.

**ROL N° 009/2019**

**SANTIAGO, 18 JUL 2019**

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

**A : SR. MANUEL FUICA LIZAMA  
GERENTE GENERAL  
LATIN GAMING CALAMA S.A.**

En virtud de la información contenida en los antecedentes 1) a 5) del presente oficio, la Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ) ha tomado conocimiento de los hechos que a continuación se exponen, los que eventualmente constituirían una infracción a disposiciones de la Ley N° 19.995, sus reglamentos y circulares, atendido lo cual, por este acto, se da inicio a un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora Latin Gaming Calama 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.

1.1. En ejercicio de las facultades de fiscalización de la SCJ previstas en la ley N° 19.995 y de conformidad con el Plan Operativo de Fiscalización 2019 de esta Superintendencia, entre los días 10 y 12 (ambos inclusive) de abril de 2019, el personal de la División de Fiscalización, llevó a cabo una fiscalización en las instalaciones de Latin Gaming Calama S.A., con la finalidad de fiscalizar, entre otras actividades, las materias relacionadas con "Juego Responsable".

1.2. En el Acta de cierre de Fiscalización, mencionada en el antecedente 2), se dejó constancia en lo relativo a la actividad señalada precedentemente, lo siguiente:

*"Respecto a la revisión de que el apoderado designado por el cliente autoexcluido, no podría estar en calidad de autoexcluido ante el mismo casino, se tomó una muestra del universo de 30 clientes autoexcluidos vigentes a la fecha, por ende, la presente revisión consideró un muestreo estratificado, con un nivel de confianza del 95% y una tasa de error del 3%, por lo tanto, se analizaron 24 formularios de clientes autoexcluidos, tal como se desglosa en la siguiente tabla:*

| Materia especificada   | Universo de clientes autoexcluidos | Muestra de clientes autoexcluidos usada |
|------------------------|------------------------------------|---|
| Clientes Autoexcluidos | 30                                 | 24                                      |

*Es dable señalar que, se detectaron dos casos en donde el apoderado tiene la condición de autoexcluido, según el siguiente detalle:*

| Vigencia   | Rut cliente autoexcluido | Rut apoderado | Observación                          |
|------------|--------------------------|---------------|--------------------------------------|
| 12/04/2016 | 05.649.xxx-x             | 14.545.xxx-x  | Apoderado es un cliente autoexcluido |
| 12/04/2016 | 14.545.xxx-x             | 05.649.xxx-x  | Apoderado es un cliente autoexcluido |

*Respecto a lo anterior, la sociedad operadora con fecha 11 de abril de 2019, envía cartas JRC 006/2019 y JRC 005/2019 a ambos clientes autoexcluidos, indicando que la condición de autoexclusión sigue vigente, pero que, sin perjuicio de lo anterior, se solicita el cambio de sus apoderados, debido a que la autoexclusión presenta un incumplimiento de lo que expresa la Circular N°44 de fecha 31 de diciembre de 2013 de la Superintendencia de casinos de Juego, que indica en la letra e) numeral 2.1 Requisitos para la suscripción del formulario de autoexclusión voluntaria "El formulario de autoexclusión voluntaria debe ser suscrito personalmente por el titular conjuntamente con un apoderado designado por aquel, quien no podrá tener, a su vez, la calidad de autoexcluido en el mismo casino de juegos."*

*Además, con fecha 11 de abril de 2019, a través de la carta LGC/082/2019, se remite carta a la Superintendencia de Casinos de Juego, informando las medidas adoptadas referente a estos dos casos detectados en el transcurso de la fiscalización.*

*No obstante, se detectó que, en dos casos, la sociedad operadora poseía los tres formularios originales de autoexclusión voluntaria, de acuerdo a la siguiente tabla:*

| N° | Rut cliente autoexcluido | Observación  |
|----|--------------------------|--|
| 1  | 05.649.xxx-x             | La sociedad operadora tiene en su poder los tres formularios de autoexcluidos originales |
| 2  | 14.545.xxx-x             | La sociedad operadora tiene en su poder los tres formularios de autoexcluidos originales |

*Comentario de la sociedad operadora: Respecto a lo anterior, la sociedad operadora, con fecha 11 de abril de 2019, envía cartas JRC006/2019 y JRC 005/2019 a ambos clientes autoexcluidos, adjuntando sus respectivas copias de los formularios.*

1.3. Teniendo presente los hallazgos precedentemente mencionados en el punto 1.2., esta Superintendencia, en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, dirigió a la sociedad operadora Latin Gaming Calama S.A., el Oficio Ordinario N° 0574, citado en el antecedente 3), mediante el cual se representó a dicha sociedad los referidos hallazgos detectados en la jornada de fiscalización, solicitándole un informe de las situaciones observadas y las medidas correctivas que

implementaría para subsanar las mismas y evitar que hechos de dicha naturaleza se repitieran en el plazo de 10 días hábiles desde la notificación de dicho Oficio.

1.4. Con fecha 29 de mayo de 2019, la sociedad operadora, procedió a dar respuesta al Oficio Ordinario N.º 0574, mediante la presentación aludida en el antecedente 4), en la que Latin Gaming Calama S.A. señala en lo pertinente lo siguiente:

*"Al respecto se informa a usted que, con fecha 11 de abril de 2019, se remitieron cartas JRC/005/2019 y JRC/006/2019 a los clientes autoexcluidos, indicando que su condición de autoexclusión sigue vigente, pero que, sin perjuicio de lo anterior, se solicita el cambio de apoderados, debido a que la autoexclusión presenta un incumplimiento a lo establecido en la Circular N°44 de 2013, de su organismo de control.*

*Posterior al envío de estas cartas, con fecha 16 de abril de 2019, las clientas autoexcluidas tomaron contacto con la sociedad operadora, fijando que el día 25 de abril de 2019, realizarían el trámite correspondiente al cese y traspaso rol de apoderado. Es por lo que dentro de la jornada antes citada presentaron dichos formularios ante nuestras dependencias, quedando estas situaciones regularizadas.*

*Sin perjuicio de lo anterior, la sociedad operadora antes de la fiscalización no tomó las medidas pertinentes, ya que, en la fiscalización realizada a la actividad Juego Responsable en el año 2018, se detectó misma situación con otros clientes. En este caso la medida de control de casino fue dejar sin efecto las autoexclusiones, esto recomendado en el curso de dicha fiscalización.*

*Posterior a ello, y según oficio Ord 403 de fecha 3 de abril de 2018 de su organismo de control, instruye a la sociedad operadora dejar sin efecto las acciones tomadas, ya que las acciones tomadas por las sociedades operadoras deben ser conducentes siempre a dicho fin, es decir, velar por el cuidado de los clientes que presentan conductas de juego problemático.*

## **2. Análisis de los Hechos relevantes.<sup>1</sup>**

De los hechos descritos y antecedentes consignados, 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 a la fecha de la fiscalización realizada entre los días 10 y 12 (ambos inclusive) de abril de 2019, la sociedad operadora Latin Gaming Calama S.A. no habría dado cumplimiento a la obligación establecida en el numeral 2.1 de la Circular N° 44, de 31 de diciembre de 2013, respecto de los Requisitos para la suscripción de formulario de autoexclusión voluntaria ni a las instrucciones entregadas mediante Oficio Ordinario N°403, de 2018, donde se requirió tomar las acciones conducentes a que este tipo de situaciones no se repita. Abunda lo anterior, lo expuesto en carta citada en antecedente 4) con relación a la falta de implementación de acciones pertinentes para la correcta observancia de los requisitos de suscripción del formulario de Autoexclusión.

## **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 esta Superintendencia una vez que la sociedad operadora presente formalmente sus descargos, existen antecedentes que permitirían sostener que a la fecha de la fiscalización realizada, la sociedad operadora Latin Gaming Calama S.A. habría eventualmente incumplido la obligación establecida en el numeral 2.1 de la Circular N°44, de 31 de diciembre de 2013, de acuerdo a los hechos constatados durante la fiscalización y consignados en el presente oficio, obligaciones que, en lo pertinente, consisten en la suscripción de los formularios de autoexclusión con un apoderado designado que no posea la calidad de autoexcluido en el mismo casino de juegos y en la de entregar una copia del respectivo formulario, consignando su recepción, al autoexcluido y a su apoderado.

## **4. Normativa que establecen las infracciones sancionadas con relación a los incumplimientos objeto de la presente formulación de cargos.**

<sup>1</sup> Mediante Memorandum N° 40, de fecha 19 de junio de 2019, la División de Fiscalización remite a la División Jurídica de esta Superintendencia, los antecedentes previamente indicados para su evaluación.

a) Disposiciones generales aplicables a la infracción:

**Artículo N° 9 inciso final. Decreto Supremo N° 287 de 2005 del Ministerio de Hacienda.**

*"Sin perjuicio de lo indicado en los incisos precedentes, las personas que voluntariamente decidan autoexcluirse del ingreso a las salas de juego de un casino de juego, deberán sujetarse a las formalidades establecidas al efecto por la Superintendencia, para efectos de ingreso o permanencia en ellas" (Subrayado es nuestro).*

**Artículo N° 2 numeral 2.1. Circular N° 44, de 31 de diciembre de 2013, de la Superintendencia de Casinos de Juego.**

*"Requisitos para la suscripción del formulario de autoexclusión voluntaria:*

- a) *La autoexclusión deberá ser efectuada de manera indefinida, sin perjuicio de su revocación.*
- b) *La autoexclusión deberá ser efectuada sólo respecto de las salas de juego del casino de juego donde se ha presentado el formulario de autoexclusión.*
- c) *El formulario de autoexclusión voluntaria debe ser suscrito personalmente por el titular conjuntamente con un apoderado designado por aquel, quien no podrá tener, a su vez, la calidad de autoexcluido ante el mismo casino de juego.*
- d) *El formulario debe suscribirse ante Notario Público, en tres ejemplares, uno de los cuales será entregados en el respectivo casino de juegos, quedando las restantes copias en poder del solicitante y de su apoderado, en los términos establecidos en el procedimiento al que se refiere el numeral 2.6 de estas instrucciones. En todos los ejemplares el casino de juego deberá dejar constancia de su recepción y de la fecha de la misma.*
- e) *Las sociedades operadoras podrán optar por grabar la entrega del formulario de autoexclusión utilizando para esos efectos su Sistema de Circuito Cerrado de Televisión.*
- f) *En el caso de que falte alguno de los datos solicitados en el formulario de autoexclusión, la sociedad operadora estará facultada para no recepcionarlos. Sin perjuicio de lo anterior, la sociedad operadora podrá aceptar que se complete la información faltante, pero siempre en presencia del apoderado y con las firmas correspondientes.*
- g) *La sociedad operadora podrá dar una charla al apoderado en caso que éste la solicite, en relación con el alcance de su rol de garante". (Subrayado es nuestro)*

b) Infracción prevista y Sanción asignada en el artículo 52 de la ley N° 19.995:

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." (Subrayado es nuestro).*

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

6. 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.

7. Téngase presente que los plazos de días previstos en la Ley N° 19.995, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días 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.

8. 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.

9. Notifíquese por carta certificada de conformidad al artículo 55 letra d) de la Ley N° 19.995

**Distribución:**

- Gerente General Latin Gaming Calama S.A.
- Divisiones SCJ
- Oficina de Partes/Archivo