

EXP-15302-2019

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

VISTO: 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 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 el artículo 13 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 el Oficio Circular N°1, de 3 de julio de 2017, de esta Superintendencia; 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 el artículo 184 del Código del Trabajo; en el Decreto Supremo N°32, de 2017 y en el Oficio Ordinario N°394, de 2020, ambos del Ministerio de Hacienda.

CONSIDERANDO:

1) Que, el artículo 9° de la Ley N°19.995, que establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, señala que *“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.”.

2) Que, las mismas prohibiciones anteriores se encuentran establecidas en el artículo 9° del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, incluyendo ésta última disposición a las personas que voluntariamente decidan autoexcluirse de los casinos de juego.

3) Que, el artículo 184 del Código del Trabajo establece que: *“El empleador estará obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, informando de los posibles riesgos y manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales”*.

4) Que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 33 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que establece el reglamento de funcionamiento y fiscalización de casinos de juego, corresponde a esta Superintendencia la fiscalización de todas las actividades y operaciones de los casinos de juego, comprendiéndose en general el correcto funcionamiento del establecimiento, sin perjuicio de las facultades que pudieren corresponder a otros organismos fiscalizadores.

5) Que, la Circular N°40, de 11 de octubre de 2013, 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.

6) Que, entre los derechos de los jugadores, destaca el derecho a una admisión al casino de juego, así como recibir un trato digno y no ser discriminado arbitrariamente.

7) Que, por su parte, como deberes de los jugadores, la misma Circular N°40 establece, entre otros, el deber de tratar respetuosa y dignamente al personal del casino de juego y a los demás clientes; abstenerse de ingresar o permanecer en las salas de juego si se encuentran en manifiesto estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas; abstenerse de ingresar al casino de juego portando arma; y abstenerse de provocar desórdenes, perturbar el normal desarrollo de los juegos o cometer irregularidades en su práctica.

8) Que, mediante la Resolución Exenta N°157, de 10 de julio de 2006, la Superintendencia de Casinos de Juego, dictó el Catálogo de Juegos que podrán desarrollarse en los casinos de juego, el cual establece en su numeral 5.2., entre otras prohibiciones al jugador, la de ejecutar actos que atenten contra la transparencia y el azar del juego.

9) Que, asimismo, el Catálogo de Juegos en su numeral 5.3. dispone que el incumplimiento por parte del jugador de una o más de sus obligaciones o de toda acción que implique contravenir alguna de las prohibiciones establecidas en dicho Catálogo o para cada juego en particular en él, puede significar que sea llamada su atención por el croupier o el jefe de mesa y, si reincide, la exclusión de él, desde el próximo pase y por el período que éste determine.

10) Que, en atención a los hechos de público conocimiento ocurridos en el casino de juegos Sun Monticello con fecha 2 de julio de 2017, en que se produjeron disparos al interior del recinto con resultado de muerte de algunos empleados y daños materiales de diversa consideración, esta Superintendencia dictó el Oficio Circular N°1, de 3 de julio de 2017, instruyendo a las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales adoptar medidas de contingencia, mediante la elaboración de “Protocolos de Seguridad”, para dar cabal cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 9° de la Ley N°19.995 e informar a este servicio de toda contingencia de seguridad relevante una vez ocurrido los hechos.

11) Que, mediante Decreto Exento N°1521, de 14 de julio de 2017, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, los casinos de juegos fueron declarados como entidades estratégicas.

12) Que, de acuerdo con información recopilada por esta Superintendencia, desde enero de 2018 a diciembre de 2019, se han notificado 144 contingencias de seguridad por parte de las sociedades operadoras, de las cuales un 37% se originan por comportamiento inadecuado de clientes, un 34% por agresión y amenazas a personal de juego y un 16% por agresión a otros clientes y daños a la propiedad del casino.

13) Que, el artículo 42 N°7 de la Ley N°19.995, establece que corresponde al Superintendente elaborar instrucciones de general aplicación y dictar órdenes para su cumplimiento.

14) Que, en atención a las consideraciones expuestas, atendido el carácter de norma de orden público del artículo 9° literal e) de la ley 19.995 y de conformidad a la demás normativa citada, resulta necesario impartir instrucciones tanto a las sociedades operadoras como a las concesionarias de casinos municipales, para la restricción temporal del ingreso o la permanencia de jugadores determinados a las salas de juego de sus casinos de juego, concurriendo específicas causales o circunstancias.

IMPÁRTANSE LAS SIGUIENTES INSTRUCCIONES:

1. INTRODUCCIÓN

- 1.1. La regla general en materia de ingreso y permanencia a las salas de juego de los casinos, 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”*. Por 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 que puedan incurrir en las conductas allí descritas, en un tiempo próximo.
- 1.4. Por lo anterior, resulta legalmente posible restringir el ingreso o permanencia a las salas de juegos de aquellas personas respecto de las cuales se tienen antecedentes anteriores suficientes, que permitan al casino de juego estimar que con su nuevo ingreso provocarían desórdenes, perturbarían el normal desarrollo de los juegos o cometerían irregularidades en la práctica de los mismos.
- 1.5. La procedencia de restringir temporalmente el ingreso o permanencia de personas con antecedentes previos de mal comportamiento debidamente acreditado, se ajustará a las instrucciones que a continuación se indican.

2. MECANISMO PARA RESTRINGIR TEMPORALMENTE EL INGRESO Y PERMANENCIA EN LOS CASINOS DE JUEGO

- 2.1. 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 esto sea taxativo: agresión física o verbal o intento de agresión física o amenazas a otros clientes, personal de juego o trabajadores que se encuentren dentro de las salas de juego, así como porteros o guardias que se encuentren en las inmediaciones del casino de juego; modificar o alterar los implementos de juego o su desarrollo y dañar el material de juego disponible del casino; cometer fraude o intento de fraude; encontrarse en manifiesto estado de ebriedad que altere el normal desarrollo del juego; consumo de estupefacientes; daños a propiedad del casino; intento de ingreso al casino con armas blancas o de fuego¹; entre otras.
- 2.2. En caso de ocurrencia de cualquiera de los hechos aquí descritos la sociedad operadora o concesionaria municipal podrá restringir el ingreso temporal de una persona al casino de juego. Para lo anterior, la sociedad operadora dispondrá de un plazo de 48 horas contados desde la ocurrencia de esos hechos para notificar a esta Superintendencia, vía Sistema de Autorizaciones y Notificaciones (SAYN), debiendo indicar el plazo específico de restricción de ingreso, conforme a lo dispuesto en el numeral 3.1. de esta circular.

Se exceptúa del plazo anterior, aquellas contingencias de seguridad que puedan afectar a los trabajadores, a los clientes o el normal desarrollo de la actividad y que, por la magnitud del daño producido, requieran informarse a la brevedad a esta Superintendencia. Estas contingencias, deberán informarse en el sistema SAYN inmediatamente ocurrido el hecho, conforme a lo establecido en el Oficio Circular N°1, de 3 de julio de 2017.

- 2.3. La notificación de la 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 nuevo plazo que se fije podrá ser ampliado hasta un año.
- 2.4. La notificación vía SAYN deberá contener, al menos, lo siguiente:
- 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 cronológica de los hechos denunciados.
 - c) Plazo que durará la restricción temporal del jugador.
 - d) Descripción de los 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. En todo caso, deberá siempre adjuntarse un Informe de incidencias de seguridad.
 - e) Constancia de la notificación a la persona a la que se restringe temporalmente el ingreso.
- 2.5. La sociedad operadora o la concesionaria municipal deberá mantener a disposición de esta Superintendencia, en las dependencias del mismo casino y por un mínimo de 6 meses, los documentos y antecedentes físicos o digitales, que fundamentan la restricción temporal de ingreso del jugador al casino de juego. En caso de tener imágenes de CCTV, deberá ajustarse a lo dispuesto en el numeral 17. letra d. de la

¹ Se exceptúan los funcionarios de Carabineros e Investigaciones de conformidad con la legislación y reglamento respectivo.

Circular SJ N°94, de 6 de febrero de 2018, respecto de eventos importantes o eventos especiales.

- 2.6. La sociedad operadora o la concesionaria municipal deberá notificar mediante carta certificada, vía correo electrónico, de manera presencial en el mismo casino de juego o por cédula al jugador, sobre la restricción temporal de ingreso y permanencia en las salas de juego del casino.

Respecto de la notificación presencial que se realice en el mismo casino, ésta será por escrito, con firma de la persona a la cual se le restringe temporalmente el ingreso, debiendo la sociedad operadora entregarle una copia de dicha notificación.

En caso que la persona se niegue a entregar cualquier dato (nombre, dato, cédula de identidad o pasaporte), firmar y/o recepcionar el documento, la sociedad operadora por medio de la persona encargada de Reclamos o del Director General de Juegos, deberá dejar constancia de dicha situación, siendo dicha constancia el documento que se remita conforme a lo señalado en el numeral 2.4. literal e) de esta circular.

- 2.7. La sociedad operadora o la concesionaria municipal deberá informar de forma permanente en las inmediaciones de la zona de ingreso, de manera física o digital, la facultad que les asiste en virtud de lo dispuesto en esta circular, para restringir en forma temporal hasta por 6 meses como máximo, el ingreso o permanencia a las salas de juego de los casinos a aquellas personas que provoquen desórdenes, perturben el normal desarrollo de los juegos o cometan irregularidades en la práctica de los mismos, así como el procedimiento de reclamo que le asiste a la persona que se le restringe el ingreso.

Quedará a disposición de las sociedades operadoras y las concesionarias municipales, en el sitio web de esta Superintendencia www.scj.cl, formato referencial para efectos de cumplir con la obligación de información indicada en el párrafo anterior.

- 2.8. La restricción temporal de ingreso o permanencia de una persona determinada 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 establezca.
- 2.9. La facultad que tiene el casino de juego para restringir temporalmente el ingreso o permanencia de una persona a un casino de juego, no obsta a la interposición de acciones legales por parte de quienes resulten afectados, sean personales naturales, sociedades operadoras o concesionarios municipales, respecto a los hechos que motivan la restricción.

3. CRITERIOS DE APLICACIÓN GENERAL

- 3.1. Para restringir en forma temporal el ingreso o permanencia de una persona determinada a un casino de juego, se han establecido los siguientes criterios:

3.1.1. **Situaciones que pueden significar la expulsión del casino en la jornada y restricción de ingreso hasta por 10 días:**

Desórdenes o perturbación al normal desarrollo del juego, tales como:

- i) trato irrespetuoso al personal de juego o trabajadores que se encuentren dentro de las salas de juego, porteros o guardias que se encuentren en las inmediaciones del casino de juego y a los demás clientes;
- ii) encontrarse en manifiesto estado de ebriedad o bajo la influencia de estupefacientes, que altere el normal desarrollo del juego;

3.1.2. Situaciones que pueden significar la expulsión del casino desde 11 días hasta 3 meses:

Desórdenes o perturbación al normal desarrollo del juego, tales como:

- i) estado de ebriedad reiterado que altere el normal desarrollo de la actividad o consumo de estupefacientes;
- ii) manipular, modificar o alterar los implementos de juego o su desarrollo y dañar el material de juego disponible del casino.

3.1.3. Situaciones que pueden significar la suspensión al ingreso al casino por un tiempo desde 3 hasta 6 meses:

Desórdenes o perturbación al normal desarrollo del juego, tales como:

- i) agresión física o verbal a personal del casino de juego y a otros clientes, así como porteros o guardias que se encuentren en las inmediaciones del casino de juego;
- ii) consumo de estupefacientes reiterado;
- iii) daños al mobiliario o dependencias del casino de juego;
- iv) conducta sexual inadecuada;
- v) fraude o intento de fraude e
- vi) intento de ingreso al casino con armas blanca o de fuego.

3.2. Para efectos de la determinación del plazo de restricción temporal de ingreso al casino de juego, deberá tenerse en consideración, junto a la conducta incurrida, la magnitud del daño producido, la frecuencia de la conducta prohibida, como asimismo la debida protección de los trabajadores y clientes del casino de juego.

3.3. Si se trata de clientes habituales de la sociedad operadora o concesionaria de casino municipal, la sociedad operadora deberá proceder al bloqueo de tarjetas de juego en un plazo de dos días hábiles, contados desde la notificación de la restricción temporal, pudiendo en cualquier momento la Superintendencia fiscalizar el debido y oportuno cumplimiento de esta instrucción.

En caso 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, pudiendo en cualquier momento la Superintendencia fiscalizar el debido y oportuno cumplimiento de esta instrucción.

4. RECLAMOS

Las personas a las quienes se les restrinja temporalmente el ingreso a las salas de juego, podrán formular reclamos en contra de los casinos de juego, conforme al procedimiento establecido en la Circular N°13, de 30 de diciembre de 2010, modificada por la Circular N°51, de 4 de marzo de 2014, que fija su texto refundido, todas de esta Superintendencia, sin perjuicio del derecho que les asiste de interponer las acciones legales que estimen procedentes.

5. VIGENCIA

Las instrucciones contenidas en la presente Circular entrarán en vigencia después de su publicación en extracto en el Diario Oficial.

ANÓTESE Y PUBLÍQUESE EN EXTRACTO

DISTRIBUCIÓN:

- Sociedades Operadoras Casinos de Juego Ley N°19.995.
- Gerente General Sociedad Casino Puerta Norte S.A.
- Gerente General Sociedad Casino de Juegos de Iquique S.A.
- Gerente General Sociedad Campos del Norte S.A.
- Gerente General Sociedad Antonio Martínez y Compañía.
- Gerente General Sociedad Kuden S.A.
- Gerente General Sociedad Plaza Casino S.A.
- Gerente General Sociedad Inversiones del Sur S.A.
- Divisiones SCJ.
- Unidad de Atención Ciudadana y Comunicaciones SCJ.
- Oficina de Partes SC