

EXP-20077-2020

**ANT.:** 1) Presentación de don Jorge Palma de fecha 04 de abril de 2020 (Solicitud ID 5676).

2) Oficio Ordinario N°677 del 05 de mayo de 2020, de esta Superintendencia.

**MAT.:** Formula cargos a la sociedad operadora **Casino de Juegos de Coyhaique S.A.** por incumplir instrucciones de esta Superintendencia en el ámbito de la autoexclusión.

**ROL N° 21/2020**

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

**A: IAN LESKOVSEK KINZEL  
GERENTE GENERAL  
CASINO DE JUEGOS DE COYHAIQUE S.A.**

En virtud de la información contenida en los antecedentes indicados en los numerales 1) a 2) del presente oficio, esta 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 y sus reglamentos, atendido lo cual, por este acto se inicia un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Casino de Juegos de Coyhaique 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 previstas en esta ley, podrán iniciarse de oficio por la Superintendencia, en cuyo caso se iniciarán 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 de la Ley N° 19.995, cumplo con formular los siguientes cargos:

**1. Los Hechos.**

- 1.1 Mediante presentación de 04 de abril de 2020, don Jorge Palma Duque pone en conocimiento de la SCJ *“que realice una autoexclusión voluntaria de todos los casinos de juegos del país, la cual se recepciono correctamente por la superintendencia de casinos y juego, bajo el ID 12355, desde el 11 de marzo del presente año. Pese a lo anterior, los casinos de juego me siguen llamando, enviando correos electrónicos y mensajes de texto, generando una situación de acoso e infracción a la autoexclusión informada, en especial los casinos infractores son Enjoy y Dreams. Solicito oficiar a estas instituciones con el fin de cesar de manera inmediata en cualquier tipo de comunicación hacia mí, por cualquier medio electrónico, en caso contrario deberé tomar medidas judiciales con mis abogados”*.

- 1.2 En efecto, el Sr. Palma Duque adjuntó capturas de pantalla de los mensajes de texto (SMS) y correos electrónicos con información de carácter promocional, siendo los mensajes promocionales los siguientes:



- 1.3 Atendido el tenor de lo expuesto por el Sr. Palma Duque en su reclamo, esta Superintendencia mediante la revisión de la información disponible en la base de datos de personas autoexcluidas a nivel nacional, pudo constatar que la autoexclusión voluntaria del reclamante fue validada el 10 de marzo del año en curso, por lo que a partir de esa fecha su RUN 10.818.559-7, forma parte de la Base de Datos de Autoexcluidos que provee diariamente esta Superintendencia a los casinos de juego.
- 1.4 Mediante el Oficio Ordinario N° 677, de 5 de mayo de 2020, citado en el antecedente 2), esta Superintendencia les instruyó a todas las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego pertenecientes al grupo empresarial Sun Dreams, que remitieran los antecedentes que acreditasen el bloqueo y/o eliminación de los datos de contacto del Sr. Palma Duque de sus respectivas bases de datos promocionales, informando la fecha de su realización.
- 1.5 A este respecto, mediante presentación de fecha 13 de mayo de 2020, el Sr. Claudio Tessada en representación de la sociedad operadora **Casino de Juegos de Coyhaique S.A.** señaló que *“todas las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego, de nuestra cadena, cumplen cabalmente la normativa general y especial que las rige. Teniendo presente esto, y en referencia a su instrucción, relativa al bloqueo y/o eliminación de los datos de contacto del sr. Palma en las bases de datos de clientes, se detalla a continuación, por entidad, la situación de dicha persona. (1).*

*De acuerdo con la información previa, esta entidad entiende que cumple cabalmente con la instrucción antes expuesta, respecto del bloqueo en tiempo y forma para el cliente, sr. Palma, de la base de datos de clientes de las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego, de la cadena SunDreams.*

*Sin perjuicio de lo anterior, esta sociedad controladora informa que la empresa Marketing y Negocios S.A., prestadora de servicios en actividades comerciales y promocionales a las siete sociedades, ha desarrollado una plataforma de*

<sup>1</sup> En su carta, Dreams acompaña capturas de pantalla de las bases de datos de cada sociedad operadora y concesionaria de casino municipal, en las que se refleja el boqueo de la información personal del Sr. Jorge Palma

*entretenimiento denominada “Play for Fun” o bien “FunPlay”, como forma de fidelizar a nuestros clientes.*

*Dicha plataforma para los clientes del club de fidelización Sun Rewards (SRW) posee actividades y/o promociones en redes sociales que no están asociadas directa, ni indirectamente, a apuestas con dinero ni documentos representativos de dinero, tampoco entrega montos ni premios cobrables en dinero efectivo y/o créditos promocionales, así como no permite acumular puntos y/u otro instrumento material. En dicho sentido, esta plataforma no tiene relación con las categorías de juego autorizadas por vuestra Superintendencia y/o cualquier otro instrumento utilizado para realizar apuestas, siendo su único objetivo entretener a los clientes fidelizados, con cuentas activas en la base de datos del referido club de fidelización Sun Rewards.*

*Por ende, respecto a la captura de pantalla del mensaje de texto (SMS) adjuntado al referido anexo N°1 de su oficio ordinario, se explica dado a un error de la agencia de promociones Marketing y Negocios, al considerar para el envío del mensaje que informaba la creación de la plataforma FunPlay, a un listado que contenía el nombre y número de teléfono del sr. Palma. Los listados que maneja la empresa externa son actualizados de manera constante con los insumos que le da cada casino, lo que fue corregido debidamente”.*

## 2. Análisis de los hechos.

2.1. De los hechos descritos y antecedentes consignados, se evidencia que la sociedad operadora **Casino de Juegos de Coyhaique S.A.** no habría dado cumplimiento a lo establecido en el literal f), del numeral 5, de la Circular N° 102, de esta Superintendencia que “Imparte instrucciones sobre los procedimientos que las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales deben implementar para permitir la autoexclusión voluntaria de los jugadores a las salas de juego de sus casinos de juego”, ya que habría enviado información a don Jorge Palma Duque, correspondiente a promociones en general, con fecha posterior al 10 de marzo de 2020, encontrándose este último autoexcluido.

2.2. En este sentido, la referida instrucción señala que las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego **deben de abstenerse de enviar información de torneos de juego, eventos especiales y promociones en general, a las personas autoexcluidas**, debiendo adoptar las medidas correspondientes para deshabilitarlos de sus bases de datos promocionales.

Agrega la citada letra f) que, para ello, la sociedad operadora deberá eliminar los datos de la persona autoexcluida de aquellas listas de correos electrónicos masivos u otras bases de contacto, que de manera directa o a través de terceros, puedan enviar la información antes referida a la casilla electrónica o teléfono del autoexcluido.

2.3. En el caso particular del Sr. Palma Duque, dado que no es posible individualizar a las sociedades operadoras del grupo empresarial Sun Dreams que, en específico, le habrían enviado información de carácter promocional, luego de que suscribiera la autoexclusión voluntaria, esta Superintendencia estima que la sociedad operadora **Casino de Juegos de Coyhaique S.A.** y cada sociedad operadora perteneciente a dicho grupo, tendrían una eventual responsabilidad administrativa en los hechos, antecedentes suficientes a juicio de esta SCJ para el inicio de los presentes autos infraccionales.

2.4. En este contexto, la sociedad operadora **Casino de Juegos de Coyhaique S.A.** debió cumplir con lo dispuesto en la citada normativa, efectuando en el caso del Sr. Palma, el bloqueo y/o eliminación de los datos de contacto de sus bases de datos promocionales de todas las personas que aparecen en la Base de Datos de autoexcluidos del Sistema de Autoexclusión que administra esta Superintendencia promocionales.

### 3. Formulación de cargos.

3.1. En consecuencia y conforme a los hechos expuestos y, sin perjuicio del análisis que efectuará esta Superintendencia, una vez que la sociedad operadora presente formalmente sus descargos, a la fecha existen antecedentes suficientes que permitirían sostener que **Casino de Juegos de Coyhaique S.A.** habría incumplido la instrucción contenida en el literal f), del numeral 5, de la Circular N° 102, de esta Superintendencia, lo cual implicaría una infracción a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N° 19.995, por cuanto incumpliría una instrucción de general aplicación, impartida con fecha 2 de abril de 2019.

3.2 En particular se habrían infringido las siguientes disposiciones, de obligatorio cumplimiento por parte de la sociedad operadora **Casino de Juegos de Coyhaique S.A.:**

#### **Numeral 5 “medidas que deberán adoptar los casinos de juego”, literal f:**

*“Una vez suscrito el Formulario Único de Autoexclusión y mientras ésta se encuentre vigente, las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales deberán adoptar las siguientes medidas: (...)*

*f) Abstenerse de enviar información de torneos de juego, eventos especiales y promociones en general, a las personas autoexcluidas, debiendo adoptar las medidas correspondientes para deshabilitarlos de sus bases de datos promocionales.*

*Para ello, la sociedad operadora deberá eliminar los datos de la persona autoexcluida de aquellas listas de correos electrónicos masivos u otras bases de contacto, que de manera directa o a través de terceros, puedan enviar la información antes referida a la casilla electrónica o teléfono del autoexcluido”.*

### 4. Disposición que establece la sanción asignada.

Artículo 46 Ley N° 19.995, establece 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.*

Conforme a lo expuesto, los hechos descritos precedentemente podrían ser constitutivos de la conducta sancionada en el artículo señalado en el párrafo anterior.

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 sociedad operadora **Casino de Juegos de Coyhaique S.A.** 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.

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.

Notifíquese la presente formulación de cargos conforme a lo dispuesto en el Oficio Circular N° 18, de 6 de abril de 2020, de esta Superintendencia, mediante correo electrónico dirigido al gerente general de la sociedad operadora y a las casillas electrónicas que han sido comunicadas a este Servicio en conformidad al Oficio Circular N° 6, de 18 de marzo de 2020, como también a las casillas electrónicas de las personas que tengan poderes en el presente procedimiento administrativo sancionatorio y que las hayan informado en el expediente administrativo.

**Distribución:**

- Gerente General **Casino de Juegos de Coyhaique S.A.**
- Divisiones SCJ
- Oficina de Partes/Archivo