

**PONE TÉRMINO AL PROCEDIMIENTO  
ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO E  
IMPONE SANCIÓN QUE INDICA.**

**ROL N° 57/2021**

**VISTO:**

Lo dispuesto en la Ley N° 19.995 que Establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, de 2005 y sus modificaciones; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, y sus modificaciones; el Decreto Supremo N° 148, de 2021, del Ministerio de Hacienda, que establece el orden de subrogancia en la Superintendencia de Casinos de Juego; el Oficio Ordinario N° 1684, de fecha 11 de noviembre de 2021, de esta Superintendencia; la presentación ESC/159/2021 de fecha 25 de noviembre de 2021, de la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.**; la Resolución N°07, de 2019 de la Contraloría General de la República; y los demás antecedentes contenidos en el presente procedimiento administrativo sancionatorio.

**CONSIDERANDO:**

**Primero)** Que, mediante Oficio Ordinario N° 1684, de fecha 11 de noviembre de 2021, de esta Superintendencia, se formuló cargos e inició un proceso sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.**, por cuanto eventualmente habría incumplido las instrucciones establecidas en la indicada en el literal a) del numeral 5 de la Circular N° 102, de esta Superintendencia, ya que habría realizado el bloqueo de tarjetas de juego y/o fidelización de 9 personas autoexcluidas en un plazo superior a los dos días hábiles contados desde la recepción del formulario de autoexclusión voluntaria, lo cual implicaría una infracción a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N° 19.995, ya que la referida sociedad operadora incumpliría una instrucción de general aplicación impartida por esta Superintendencia.

**Segundo)** Que, en particular, resulta pertinente tener presente que el artículo 46 de la 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”** (el destacado es nuestro).

**Tercero)** Que, la referida formulación de cargos fue notificada, mediante correo electrónico de fecha 11 de noviembre de 2021, dirigido a la casilla [rormazabal@enjoy.cl](mailto:rormazabal@enjoy.cl) perteneciente al gerente general de la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.**, registrado en esta Superintendencia, conforme a lo dispuesto en el Oficio Circular N° 18, de 6 de abril de 2020, de esta Superintendencia.

**Cuarto)** Que, mediante su presentación ESC/159/2021, de fecha 5 de abril de 2021, la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.** estando dentro de plazo, presentó sus descargos solicitando *“que se tengan por formulados los descargos de Operaciones El Escorial S.A. y, en su mérito, considerando que se trató de un error involuntario y puntual, y que además fue debidamente subsanado con la actualización del procedimiento respectivo tras darnos cuenta de porqué efectivamente se podría haber producido ese atraso en los bloqueos, tenga ha bien absolverla de los cargos indicados en el numeral 3, del Oficio Ordinario N° 1684 de fecha 11 de noviembre de 2021, ordenando el término de este proceso sancionatorio y el archivo de los antecedentes. En subsidio de lo anterior, y en el evento improbable de que vuestra Superintendencia decida seguir adelante con el procedimiento, dado que el atraso en promedio fue de 1,6 días hábiles y habida consideración además de*

*que se reconocen los hechos y estos fueron subsanados, solicitamos se aplique el mínimo de las multas establecidas en el artículo 46 de la Ley N° 19.995, esto es una simple amonestación”.*

**Quinto)** Que, en términos generales, la sociedad operadora señaló en sus descargos:

a) *“En cuanto a los hechos descritos por vuestra Superintendencia en el oficio de formulación de cargos, esta parte viene en allanarse a estos, toda vez que es correcta la relación de los hechos efectuados, indicando que de la totalidad de la muestra realizada (40 formularios presenciales), por un error involuntario que explicaremos más adelante, 9 de ellos fueron bloqueados del sistema de fidelización (Enjoy Club) de la sociedad operadora en un plazo superior a 2 días hábiles desde la fecha de recepción de los FUAV, con un promedio de bloqueo de 3,6 días hábiles, es decir 1,6 días de atraso”.*

b) *“Al respecto, cabe agregar que esta situación se produce por un problema u error puntual de carácter procedimental u operativo. En efecto, tras una revisión del procedimiento de autoexclusión, nos pudimos percatar que existía una distinción en los plazos de bloqueo, según si el formulario era recibido vía la base de datos de vuestra Superintendencia (donde ya venía autorizada su autoexclusión) o si era un formulario recibido de manera presencial. En este último caso, se esperaba vuestra autorización (tras subir la información a la base de datos) para la realización del bloqueo de nuestros sistemas, generándose por esa circunstancia ese atraso”.*

Agregó la sociedad operadora que *“con fecha 19 de noviembre de 2021 mediante carta ESC/ 156/2021 se procedió a enviar a vuestra Superintendencia el procedimiento de gestión de formulario de autoexclusión V3, con la debida corrección...”*. Finalmente señaló que *“para comprobar que efectivamente esto se realizó de manera involuntaria, en cuanto nos percatamos de que en nuestro procedimiento esa forma de proceder no estaba aclarado, se procedió inmediatamente a actualizarlo a fin de que situaciones como las acontecidas no vuelvan a suceder, demostrando con ello esta sociedad operadora nuestra buena fe y acatamiento de sus órdenes, subsanando vuestras observaciones en cuanto tomamos conocimiento de porqué se producía ese error”.*

**Sexto)** Que, no existiendo hechos controvertidos en los descargos presentados por la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.**, esta Superintendencia no abrirá un término probatorio de 8 (ocho) días hábiles, en los términos establecidos en el literal f) del inciso 1 del artículo 55 de la Ley N° 19.995, ya que la referida sociedad operadora señaló que *“en cuanto a los hechos descritos por vuestra Superintendencia en el oficio de formulación de cargos, esta parte viene en allanarse a estos”.*

**Séptimo)** Que, luego de un análisis de los descargos evacuados por la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.**, esta Superintendencia procederá a hacerse cargo de ellos, precisando la normativa aplicable a los hechos que ameritaron el inicio del presente procedimiento administrativo sancionatorio:

a) En cuanto a la alegación de la sociedad operadora consistente en que se trataría de un error involuntario que se traduce en un atraso promedio de 1,6 días hábiles en el bloqueo de las personas autoexcluidas en el sistema de fidelización (Enjoy Club), esta Superintendencia estima que dicha circunstancia da cuenta de la aplicación por parte de la sociedad operadora de un procedimiento que está formulado de manera tal que no le permiten dar cumplimiento a las instrucciones contenidas en el literal a), del numeral 5 de la Circular N° 102, de esta Superintendencia, configurando la falta de diligencia al respecto.

Ahora bien, cabe señalar que la potestad sancionadora de la Administración debe ejercerse ponderando las circunstancias concurrentes, a fin de alcanzar la necesaria y debida proporción entre los hechos imputados y la responsabilidad exigida. Las sanciones deben determinarse para el caso

concreto, en congruencia con la entidad de la infracción cometida y según un criterio de proporcionalidad en relación con las circunstancias de hecho. En este contexto, si bien este alegato no tiene como consecuencia la exención de responsabilidad de la sociedad operadora, será considerado el hecho que el tiempo de atraso es menor para los efectos de determinar la envergadura de la sanción.

b) Respecto del alegato que señala que se procedió a actualizar inmediatamente el procedimiento correspondiente, cabe señalar que este alegato no tiene como consecuencia la exención de responsabilidad de la sociedad operadora, ya que no justifica la ocurrencia de la situación reprochada. Sin embargo, este alegato será considerado para los efectos de determinar la envergadura de la sanción, ya que da cuenta de la voluntad de corregir aquellos aspectos que influyen directamente en la comisión de la conducta reprochada, evitando que vuelva a ocurrir a futuro.

**Octavo)** Que, en consecuencia, previo al término del presente procedimiento administrativo sancionatorio, y para la adecuada resolución del mismo, resulta pertinente reiterar las normas citadas en la formulación de cargos, esto es, el artículo 46 de la Ley N° 19.995, que establece las bases generales para la autorización, funcionamiento y fiscalización de casinos de juego y las instrucciones contenidas en el literal a) del numeral 5 de la Circular N°102, de esta Superintendencia.

**Noveno)** Que, considerando los cargos formulados por esta Superintendencia, teniendo presente también las alegaciones y afirmaciones realizadas por la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.** en su presentación de fecha de fecha 25 de noviembre de 2021 y analizando de igual modo la prueba incorporada al presente procedimiento administrativo sancionatorio, de acuerdo con el estándar de apreciación en conciencia de conformidad al artículo 55 letra g) de la Ley N° 19.995, se concluye que se encuentra completamente acreditado que la respectiva sociedad operadora realizó el bloqueo de tarjetas de juego y/o fidelización de 9 personas autoexcluidas en un plazo superior a los dos días hábiles contados desde la recepción del formulario de autoexclusión voluntaria.

**Décimo)** Que, en la determinación del monto de la multa, esta Superintendencia tendrá en consideración -como atenuante- de manera excepcional la contingencia de público conocimiento en materia de salud pública debido al brote denominado coronavirus Covid-19, que entre otros efectos ha supuesto primero por instrucción de la SCJ y luego de la autoridad sanitaria, la interrupción del funcionamiento de los casinos de juego, impidiendo por consiguiente la generación de ingresos para las respectivas sociedades operadoras, se aplicará una sanción de menor entidad en relación con el hecho infraccional constatado, sin que de lo cual pueda ni deba inferirse una menor gravedad o reproche a la infracción administrativa respectiva, sino más bien la adopción de una medida extraordinaria, con la finalidad de atenuar los negativos efectos financieros que ha provocado la situación antes descrita.

A su vez, en la determinación del monto se considerarán las medidas correctivas adoptadas por la sociedad operadora para evitar que hechos similares a los que dieron lugar al presente procedimiento administrativo sancionatorio vuelvan a ocurrir, como asimismo la circunstancia que el tiempo de atraso reprochado resulto ser menor.

**Décimo primero)** Que, en definitiva, la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.** realizó el bloqueo de tarjetas de juego y/o fidelización de 9 personas autoexcluidas en un plazo superior a los dos días hábiles contados desde la recepción del formulario de autoexclusión voluntaria, constituye una infracción a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N° 19.995, por las consideraciones de hecho y de derecho indicadas en los considerandos precedentes de esta resolución exenta.

**Décimo segundo)** Que, en mérito de lo expuesto en los considerandos precedentes, atendido lo prescrito en el ya citado artículo 46 de la Ley 19.995 y en virtud de las facultades que me confiere la ley,

**RESUELVO:**

1. **TÉNGASE** por presentada, dentro del término probatorio, la carta ESC/159/2021 de 25 de noviembre de 2021, de la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.**

2. **DECLÁRASE** que la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.**, conforme a la parte considerativa de la presente resolución exenta, ha incumplido la instrucción contenida el literal a), del numeral 5 de la Circular N° 102, de esta Superintendencia, por cuanto realizó el bloqueo de tarjetas de juego y/o fidelización de 9 personas autoexcluidas en un plazo superior a los dos días hábiles contados desde la recepción del formulario de autoexclusión voluntaria.

3. **IMPÓNGASE** a la sociedad operadora **Operaciones El Escorial S.A.** la sanción de **MULTA a beneficio fiscal de 5 UTM (cinco unidades tributarias mensuales)**, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N° 19.995, en conformidad a lo señalado precedentemente.

4. **NOTIFÍQUESE** la presente resolución 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.

5. **TÉNGASE PRESENTE** que la presente resolución, conforme a lo prescrito en el artículo 55 literal h) de la Ley N° 19.995, podrá ser reclamada ante este Superintendente dentro de los 10 días siguientes a su notificación.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y AGRÉGUESE**

**AL EXPEDIENTE.**

**Distribución**

- Sr. Presidente del Directorio de la Sociedad Operadora Operaciones El Escorial S.A.
- Sr. Gerente General Sociedad Operadora Operaciones El Escorial S.A.
- Sr. Director del Servicio Nacional del Consumidor.
- División Jurídica SCJ
- Oficina de Partes SCJ