

- ANT.:**
- 1) Oficio Ordinario N°693 de fecha 5 de mayo de 2021, que solicita antecedentes a la sociedad concesionaria Campos del Norte S.A. para la realización de fiscalización remota a la actividad Autoexclusión.
 - 2) Presentación COQ/022/2021 de fecha 17 de mayo de 2021 de la sociedad concesionaria Campos del Norte S.A.
 - 3) Oficio Ordinario N°881 de fecha 3 de junio de 2021, rectificado por Resolución Exenta N° 756 de fecha 23 de diciembre de 2021, que informa resultados de fiscalización a la sociedad concesionaria Campos del Norte S.A. sobre la actividad Autoexclusión.
 - 4) Presentación COQ/029/2021 de fecha 17 de junio de 2021, de la sociedad concesionaria Campos del Norte S.A.

ROL N°61/2021

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

**A : SR. RODRIGO BORQUEZ SOUDY
GERENTE GENERAL
CASINO CAMPOS DEL NORTE S.A.**

En virtud de la información contenida en los antecedentes 1) a 4) 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 algunas disposiciones de la Ley N° 19.995 y sus reglamentos, atendido lo cual, por este acto, corresponde iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad concesionaria **Campos del Norte 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 Anual Base de Fiscalización 2020 de esta Superintendencia, a

partir del día 5 de mayo de 2021, mediante Oficio citado en antecedente 1) el personal de la División de Fiscalización llevó a cabo una fiscalización de forma remota a la sociedad concesionaria **Campos del Norte S.A.**, con la finalidad de fiscalizar la actividad "Autoexclusión".

1.2. En el Oficio ordinario N°881 de 2021 citado en antecedente 3) que informa resultados de fiscalización, esta Superintendencia consignó, entre otras circunstancias, lo siguiente:

a) "a) Si bien, la sociedad concesionaria remitió carta a los/as apoderados/as de las personas autoexcluidas vigentes anteriores a la Circular N°102 de 2019, en lo que respecta a la muestra seleccionada, lo hizo en el contexto de la presente revisión y por lo tanto fuera del plazo de 10 días hábiles que instruye dicha normativa, verificándose correos electrónicos y comprobantes de envío postal del 27 y 28 de mayo de 2021 para 8 apoderados/as".

ID	Fecha de recepción formulario	Tipo de formulario	Fecha de envío carta apoderados
9895	09-08-2019	Autoexclusión	28-05-2021
9888	09-08-2019	Autoexclusión	28-05-2021
9872	09-08-2019	Autoexclusión	28-05-2021
9846	09-08-2019	Autoexclusión	27-05-2021
9837	09-08-2019	Autoexclusión	27-05-2021
9795	09-08-2019	Autoexclusión	27-05-2021
9792	09-08-2019	Autoexclusión	28-05-2021
9774	09-08-2019	Autoexclusión	28-05-2021

b) "c) Se constató que las siguientes personas autoexcluidas fueron bloqueadas en un plazo superior a 2 días hábiles desde la recepción del formulario de autoexclusión":

ID	Fecha de recepción	Tipo de formulario	Fecha de bloqueo	Días
12328	04-03-2020	Autoexclusión	05-08-2020	105
11945	07-02-2020	Autoexclusión	12-02-2020	3
11777	23-01-2020	Autoexclusión	28-01-2020	3
11302	07-12-2019	Autoexclusión	13-12-2019	5
11257	04-12-2019	Autoexclusión	13-12-2019	7

c) "f) Se detectaron 5 casos en que los FUAV no contenían fecha, nombre o firma del encargado de recepción de ellos por parte de la sociedad concesionaria":

ID	Fecha de recepción	Tipo de formulario
11620	13-01-2020	Autoexclusión
11257	04-12-2019	Autoexclusión
11225	02-12-2019	Autoexclusión
10719	16-10-2019	Autoexclusión
10712	16-10-2019	Autoexclusión

d) "h) "Se observó que un autoexcluido a la entrada en vigencia de la Circular N°102 de 2019, fue revocado por la sociedad concesionaria antes del plazo de 6 meses según señala dicha normativa. Cabe precisar que él tenía hasta 30 días para presentar su solicitud de

revocación una vez en vigencia la nueva circular, de lo contrario aplicarían los mismos plazos que afectan a las autoexclusiones nuevas”.

ID	Fecha de recepción	Tipo de formulario	Apellido del cliente
9258	09-08-2019	Autoexclusión	Cuadra
10853	06-11-2019	Revocación	Cuadra

e) Finalmente, “i) Se observó que el formulario de reemplazo de apoderado ID 12505, no contiene la sección de fecha y firma del autoexcluido, por cuanto no fue posible validar que haya sido cargado al sistema de autoexclusión en el plazo de 1 día hábil desde la fecha de recepción”.

1.3. Teniendo presente los hallazgos mencionados, esta Superintendencia, en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, instruyó a la sociedad concesionaria **Campos del Norte S.A.**, mediante Oficio Ord. N°881, de fecha 3 de junio de 2021, rectificado por Resolución Exenta N°756/2021, lo siguiente:

“4.1 Para las letras a), c), e), f), g), h) e i), deberá indicar e implementar los controles y mejoras que sean necesarios para que dichas situaciones no vuelvan a ocurrir en el futuro, ateniéndose estrictamente a las instrucciones establecidas en la Circular N°102 de fecha 2 de abril de 2019.

4.2 Para la letra b) deberá implementar un procedimiento que permita dejar un respaldo que dé cuenta de la comunicación efectuada a cada apoderado/a cuando detecte que alguna persona autoexcluida intente ingresar a la sala de juegos. Dicha acción y, documentación a utilizar para dejar constancia de aquello, deberá explicarla y remitirla a esta Superintendencia en respuesta al presente oficio ordinario.

4.3 Para la letra d), esa sociedad deberá deshabilitar a dicho autoexcluido de su base de datos utilizada para remitir invitaciones e información de cualquier tipo, remitiendo a esta Superintendencia respaldo de aquel bloqueo.

4.4 Finalmente, para la letra g) deberá adicionalmente remitir la tercera hoja faltante, que el formato de los formularios de autoexclusión debía contener OFICIO ORDINARIO N° 881 / 2021 Página 5 de 6 SANTIAGO, 03/06/2021 EXP-25379-2021 a esa fecha, respecto de las 2 personas autoexcluidas señaladas, como también gestionar una nueva carga de dichos formularios en el Sistema de Autoexclusión dispuesto por esta Superintendencia.”

1.4. En respuesta al Oficio Ordinario N°881, la sociedad operadora **Campos del Norte S.A.**, mediante la carta COQ/029/2021, de fecha 17 de junio de 2021, señaló lo siguiente:

“Respecto a las letras a), c), f), g), h) e i) indicamos que, como plan de acción a ejecutar para subsanar los puntos objetados, se realizarán capacitaciones a los colaboradores del área responsable de dichas tareas (Enjoy Club). Adicionalmente, habrá un mayor control de los sistemas de base de datos para contar con respaldos de las acciones ejecutadas en el proceso de autoexclusión. Se adjunta respaldo de letras d) e)” (el subrayado es nuestro).

2. Análisis de los Hechos relevantes.

De los hechos descritos y antecedentes consignados previamente, 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 a la sociedad concesionaria **Campos del Norte S.A.**, eventualmente ésta no habría dado cumplimiento a las disposiciones de la **Circular SCJ N°102**, de fecha 2 de abril de 2019, 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.

En particular se habrían infringido las siguientes disposiciones, de obligatorio cumplimiento por parte de la sociedad operadora **Campos del Norte S.A.**:

- Punto 9 de la Circular N° 102, por no notificar a los apoderados sobre la entrada en vigencia de la Circular N°102/2019, correspondientes a los registros **ID 9895, ID 9888, ID 9872, ID 9846, ID 9837, ID 9795, ID 9792 y ID 9774**, dentro del plazo de 10 días hábiles exigido por ley.
- Punto 5 letra a) de la Circular N° 102, por efectuar el bloqueo de los formularios **ID 12328, ID 11945, ID 11777, ID 11302 e ID 11257** fuera del plazo máximo de 2 días hábiles señalado por la ley.
- Punto 4.3 de la Circular N° 102, al constatarse 5 casos pertenecientes a los registros **ID 11620, ID 11257, ID 11225, ID 10719 e ID 10712**, en que los FUAUV no contenían fecha, nombre o firma del encargado de recepción perteneciente a la sociedad operadora.
- Punto 6 y punto 9 de la Circular N° 102, al constatarse que un autoexcluido anterior a la entrada en vigencia de la Circular N°102 de 2019, perteneciente al registro **ID 10853**, fue revocado por la sociedad concesionaria antes del plazo de 6 meses según señala dicha normativa.
- Punto 7 de la Circular N° 102, al constatarse que el formulario de reemplazo del apoderado **ID 12505**, no contiene la sección de fecha y firma del autoexcluido, en consecuencia, no es posible validar que haya sido cargado al sistema de autoexclusión en el plazo de 1 día hábil que señala la ley.

En definitiva, la sociedad concesionaria **Campos del Norte S.A.**, a la fecha de la fiscalización realizada por funcionarios de la Superintendencia, eventualmente habría incumplido las instrucciones establecidas por esta Superintendencia en materia de autoexclusión, lo que se observa en las distintas infracciones individualizadas en este punto, debiendo tenerse presente asimismo que el conjunto de infracciones evidencian una insuficiente cultura de cumplimiento y un bajo nivel de asimilación de las obligaciones legales impuestas en materia de autoexclusión, las que son de gran relevancia, lo que justifica también el inicio del respectivo procedimiento administrativo sancionatorio.

3. Formulación de cargos.

En consecuencia, conforme a los hechos expuestos en el punto 1 y 2 de este Oficio y, sin perjuicio del análisis que efectuará la SCJ una vez que esa sociedad concesionaria presente formalmente sus descargos, existen antecedentes que permiten sostener que, a la fecha de la fiscalización realizada, la sociedad concesionaria **Campos del Norte S.A.** eventualmente habría incumplido las instrucciones establecidas en los puntos 4.3., punto 5 letra a), punto 6, punto 7 y punto 9 de la Circular SCJ N°102 del 2 de abril de 2019, lo cual implicaría una infracción a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N° 19.995, por cuanto incumpliría instrucciones impartidas por esta Superintendencia, en los términos señalados en el numeral anterior.

4. Normativa que establece la infracción y sanción en relación con el incumplimiento objeto de la presente formulación de cargos.

4.1.) Disposiciones generales aplicables a la infracción:

Circular N°102 de fecha 2 de abril de 2019 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:

- Punto Número 4 “Suscripción y presentación del formulario único de autoexclusión”, numeral 4.3. “Presentación de manera presencial”, segundo párrafo:
“...En ambos ejemplares, tanto el casino de juego como este Organismo de Control, deberán dejar constancia de su recepción y de la fecha de la misma”.

- Punto Número 5 “Medidas que deberán adoptar los casinos de juego”, letra a):

“a) Proceder al bloqueo de tarjetas de juego y/o fidelización en un plazo de dos días hábiles, contados, según corresponda, desde la recepción del formulario cuando éste se suscriba presencialmente en los casinos de juego respectivo...”.

- Punto Número 6 “Periodo de duración y revocación de la autoexclusión”, tercer párrafo:

“Con todo, la revocación no podrá efectuarse ni tendrá valor dentro del plazo de seis meses, contados desde la suscripción del Formulario Único de Autoexclusión Voluntaria”.

- Punto Número 7 “Renuncia y reemplazo del apoderado”, letra c), literal III:

“III. ...En este último caso, las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales deberán traspasar los datos del formulario y cargar el documento digitalizado en un sitio seguro que habilitará la Superintendencia para este efecto, dentro del plazo de 1 día hábil contado desde la recepción del formulario”.

- Punto Número 9 “Situación de las personas autoexcluidas a la fecha de entrada en vigencia de esta circular” segundo párrafo:

“...Para lo anterior, las sociedades operadoras y/o concesionarias de casinos municipales deberán dentro de los 10 días hábiles contados desde la vigencia de la presente circular, notificar por carta certificada y/o correo electrónico a las personas que se hayan autoexcluido en sus dependencias y a sus apoderados, informando la existencia y contenido de esta nueva circular...”.

- Punto Número 9 “Situación de las personas autoexcluidas a la fecha de entrada en vigencia de esta circular”, tercer párrafo:

“En caso que la persona autoexcluida no solicite su revocación en el plazo de 30 días hábiles contados desde la vigencia de la presente circular, se entenderá que mantiene su autoexclusión voluntaria en los términos y condiciones presentes en estas instrucciones”.

4.2.) Infracción prevista en el artículo 46 de la Ley N° 19.995 y Sanción asignada:

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 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 según lo dispuesto el Oficio Circular N°6, de 2020, de este Servicio. La sociedad operadora deberá remitir la documentación solicitada a través de la Oficina de Partes Virtual de esta Superintendencia.

Distribución:

- Sr Rodrigo Borquez Soudy. Gerente General Casino Campos del Norte S.A.
- Divisiones SCJ
- Oficina de Partes/Archivo