

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

ROL N° 61/2021

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, de 2003 y sus modificaciones; en los Decretos N° 32, de 2017, y N°248 de 2020, ambos del Ministerio de Hacienda, que informan la designación y renovación en el cargo de alta directiva público en el cargo de Superintendente, a doña Vivien Villagrán Acuña, respectivamente; el Oficio Ordinario N° 41, de 10 de enero de 2022, de esta Superintendencia, que formula cargos a la sociedad concesionaria **Casino Campos del Norte S.A.**; la presentación COQ/002/2022, de 20 de enero de 2022, de la sociedad concesionaria Casino Campos del Norte S.A., que da respuesta a la formulación de cargos; la Resolución N°7, de 2019 de la Contraloría General de la República y sus modificaciones; y los demás antecedentes contenidos en el presente procedimiento administrativo sancionatorio.

CONSIDERANDO:

PRIMERO) Que, mediante Oficio Ordinario N° 41, de fecha 10 de enero de 2022, de esta Superintendencia, se formuló cargos e inició un proceso sancionatorio en contra de la sociedad concesionaria **Casino Campos del Norte S.A.**, por cuanto eventualmente habría incumplido las instrucciones establecidas en los puntos 4.3, 5, 6, 7 y 9 de la Circular N° 102, de 2019, de esta Superintendencia, relacionado con la materia de autoexclusión.

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, el referido oficio de formulación de cargos fue notificado con fecha 10 de enero de 2022, mediante correo electrónico al gerente general de la sociedad concesionaria **Casino Campos del Norte S.A.**, en la dirección electrónica registrada 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 COQ/002/2022, de fecha 20 de enero de 2022, la sociedad concesionaria **Casino Campos del Norte S.A.** estando dentro de plazo, presentó sus descargos solicitando *“se tengan por formulados los descargos de Campos del Norte S.A. y, en su mérito, considerando que se trató de un error involuntario y puntual, y que además fue debidamente subsanado con los cambios en procedimientos y en capacitaciones, tenga a bien absolverla de los cargos indicados en el numeral 3, del oficio ordinario n°41/2022 con fecha 10 de Enero del 2022 ordenando el término de este proceso sancionatorio y el archivo de los antecedentes”*.

Asimismo, en forma subsidiaria, solicitó *“en el evento improbable de que vuestra Superintendencia decida seguir adelante con el procedimiento, considerando 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, la sociedad concesionaria señaló en su escrito de descargos, en términos generales, lo siguiente:

a) Que, efectivamente y como se menciona, la sociedad concesionaria cometió un error administrativo al no notificar a los apoderados de la entrada en vigor de la Circular N° 102/2019, notificando solo a los clientes autoexcluidos dentro de los días exigidos por la ley. Ante esto y de forma de rectificar este error se contactó a los 8 apoderados afectados durante los días 27 y 28 de mayo del 202.

b) Que, respecto a los bloqueos de clientes autoexcluidos fuera de los plazos señalados por la Circular N° 102, de 2019, señalan que dichos errores fueron subsanados capacitando a su personal para proceder a los bloqueos dentro de los días permitidos por dicha circular.

Para ello se habría implementado una mayor comunicación entre el área encargada de recepcionar los formularios FUAV y la persona encargada de subir dichos FUAV al sistema.

c) Que, respecto a los 5 casos de FUAV que no contenían fecha, nombre o firma del encargado de recepción, esto se habría producido por un error, puesto que *“los encargados de recepcionar los FUAV se identificaban mediante nombre, fecha y firma en la hoja perteneciente a la fotocopia de las cédulas de identidad tanto del autoexcluido como el apoderado, la cual no es cargada al sistema de autoexclusión de la SCJ”*.

Concluyen el punto señalando que se ha rectificado dicho error y hoy en día dicha acción se realiza en la primera hoja del FUAV.

d) Que, respecto al haber revocado al autoexcluido ID 10853 antes del plazo de los 6 meses, la sociedad concesionaria señala que se trató de una confusión de las fechas, ya que el cliente había realizado su autoexclusión 3 días antes de la entrada en vigor de la circular N°102.

Concluyen el punto señalando que hoy en día y gracias a la plataforma de la SCJ, es posible identificar cuando un autoexcluido no ha cumplido el tiempo legal para realizar esta revocación, incluso con clientes que no han realizado el proceso de autoexclusión en su unidad.

e) Que, respecto al formulario de reemplazo del apoderado ID 12505 que no contiene fecha y firma del autoexcluido, señalan que en este caso el formulario presenta la firma del autoexcluido, pero el formulario usado en ese momento no era el requerido por la SCJ.

Concluyen el punto señalando que para resarcir esta situación fueron entregados los formularios autorizados por el organismo a cargo, junto con capacitar al equipo de Enjoy club en la ubicación en donde se pueden obtener dichos formularios desde su página web.

f) Que, respecto al bloqueo del cliente ID 12328, este ocurrió dentro del mes de marzo del 2020, período en el cual se declaró la pandemia de SARSCOV-2 en nuestro país, período en el cual la sociedad concesionaria se apegó a las normas impuesta por el MINSAL respecto al cierre de casinos, lo cual provocó algunas descoordinaciones de tareas administrativas, sin perjuicio de lo cual estos errores constatados por la SCJ fueron

corregidos mediante algunas acciones implementadas para evitar problemas de comunicación y coordinación respecto al programa de Autoexclusión.

g) Finalmente, reiteran que los errores fueron involuntarios, puntuales y posteriormente subsanados a través de los cambios realizados en procedimientos y capacitaciones.

SEXTO) Que, luego del análisis de los descargos formulados por la sociedad concesionaria Casino Campos del Norte S.A., y en concordancia a los términos establecidos en el literal f) del inciso 1° del artículo 55 de la Ley N° 19.995, esta Superintendencia concluye que, en la especie, no existen hechos controvertidos, sustanciales y pertinentes, por lo que no resulta necesario abrir un término probatorio.

Lo anterior toda vez que la sociedad concesionaria reconoce los hallazgos y hechos fundantes del presente procedimiento administrativo sancionatorio, no existiendo por ende controversia respecto a estos.

SÉPTIMO) Que, considerando los cargos formulados por esta Superintendencia y teniendo presente las alegaciones y afirmaciones realizadas por la sociedad concesionaria Casino Campos del Norte S.A., esta Superintendencia procederá a continuación a hacerse cargo de ellos:

a) Que, en cuanto a los hechos descritos por esta Superintendencia en el oficio de formulación de cargos, la sociedad concesionaria no pone en duda los incumplimientos individualizados en el Oficio Ordinario N° 41 de fecha 10 de enero de 2022, no existiendo por tanto controversia respecto a su existencia.

b) Que, a mayor abundamiento, la sociedad concesionaria en sus descargos atribuye específicamente los incumplimientos a errores propios, que pueden tener su origen en asuntos operativos, de coordinación o administrativos. Sin embargo, la suma total de las acciones infraccionales, todas en materia de autoexclusión, demuestran una insuficiente cultura preventiva en este ámbito por parte de la sociedad Casino Campos del Norte S.A., más allá de la calificación de tratarse de que solo sean errores puntuales.

Al respecto, cabe hacer presente que una de las finalidades de la sanción administrativa, es disuadir tanto a la sociedad operadora infractora como al resto de las operadoras reguladas en materia de autoexclusión por la Circular N° 102, de 2019, de cometer hechos de la misma naturaleza, al imponer una consecuencia negativa por el incumplimiento de la norma.

Por ello, se justifica imponer una sanción, aun cuando el hallazgo haya sido subsanado, circunstancia esta última que en caso alguno hace desaparecer el incumplimiento, el cual fue constatado y acreditado, por tanto, existió.

c) Que, por otra parte, resulta necesario hacer presente que en el ámbito del Derecho Administrativo Sancionador, la sola circunstancia de cumplirse con las exigencias que la norma de conducta administrativa establece al regulado, permite configurar la responsabilidad administrativa frente a dicha inobservancia, de lo cual resulta posible concluir que la única forma de eximirse de la misma es, o bien acreditando el cumplimiento total o parcial de la obligación correlativa, o bien en caso de reconocerse un incumplimiento de la norma de conducta, éste se atribuya a un caso fortuito o fuerza mayor, alegado y acreditado por quien lo esgrima, circunstancias que no concurren en estos autos infraccionales.

d) Que, en línea con lo anterior, las sanciones administrativas deben determinarse según el caso, en congruencia con la entidad de la infracción cometida y según un criterio de proporcionalidad en relación con las circunstancias de hecho, a fin de alcanzar la necesaria y debida proporción entre los hechos imputados y la responsabilidad exigida.

e) Que, a mayor abundamiento, es efectivo que la sociedad operadora gestionó las medidas para que los incumplimientos no se repitan, entregando la información solicitada por esta Superintendencia, lo que se acredita en los respaldos de capacitación, gestionando las medidas para que dicha situación no se repita nuevamente, acompañados en la presentación COQ/029/2021, que forma parte de este procedimiento administrativo sancionatorio, lo que será considerado al momento de determinar la sanción aplicable.

f) Que, en cuanto a la situación sanitaria experimentada por el país, producto del COVID19, si bien este alegato no tiene como consecuencia la exención de responsabilidad administrativa de la sociedad operadora, ya que no desvirtúa el hecho que esta incumpliera la normativa ya individualizada, dicha situación será considerada al momento de determinarse la decisión de término del presente procedimiento.

g) Que, sin perjuicio de lo anterior y como se ha expresado reiteradamente en esta instancia, existe un real incumplimiento de algunas obligaciones normativas en el actuar de la concesionaria Casino Campos del Norte S.A. en materia de autoexclusión, lo que acredita una falta de cultura de cumplimiento en dicha materia.

OCTAVO) Que, considerando los cargos formulados por esta Superintendencia, teniendo presente las alegaciones y afirmaciones realizadas por la sociedad concesionaria, especialmente su presentación de fecha 20 de enero de 2022 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 la sociedad concesionaria **Casino Campos del Norte S.A.** habría incumplido las instrucciones establecidas en los puntos 4.3, 5, 6, 7 y 9 de la Circular N° 102, de 2019, de esta Superintendencia, lo cual implicaría una sanción según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N° 19.995, por cuanto incumpliría instrucciones impartidas por esta Autoridad.

NOVENO) Que, en la determinación de las sanciones a aplicar en el presente procedimiento administrativo sancionador, se ha tenido en especial consideración la relevancia de la conducta acreditada, la regularización de los incumplimientos constatados dentro de los plazos establecidos por esta Superintendencia y la situación excepcional de pandemia, según lo descrito en los considerandos precedentes.

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

RESUELVO:

1. DECLÁRASE que la sociedad concesionaria **Casino Campos del Norte S.A.**, ha incurrido en los incumplimientos señalados en el Ordinario N° 41, de fecha 10 de enero de 2022 de formulación de cargos, por los razonamientos expuestos en los considerandos precedentes de la presente Resolución Exenta.

2. SANCIÓNENSE a la sociedad concesionaria **Casino Campos del Norte S.A.** con **Multa a beneficio fiscal de 5 UTM (Cinco Unidades Tributarias Mensuales)** por haber incumplido las instrucciones establecidas en los puntos 4.3, 5, 6, 7 y 9 de la Circular N° 102, de 2019, de esta Superintendencia, con relación al artículo 46 de la Ley N° 19.995.

3. SE HACE 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 esta Superintendente dentro del plazo de 10 días siguientes a su notificación.

4. SE HACE PRESENTE, asimismo, que el pago de las multas impuestas deberá efectuarse ante la Tesorería General de la República, en el plazo de 15 días hábiles contado desde que la presente resolución se encuentre ejecutoriada, acreditándose por medio de la correspondiente presentación del comprobante de pago con referencia al respectivo procedimiento sancionatorio, dirigida a la División Jurídica de esta Superintendencia.

5. 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.

6. 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, agréguese al expediente y archívese.

Distribución

- Sr. Gerente General Sociedad Casino Campos del Norte S.A.
- Sr. Presidente del Directorio de la sociedad concesionaria Casino Campos del Norte S.A.
- Sr. Director del Servicio Nacional del Consumidor.
- División Jurídica SCJ
- Oficina de Partes SCJ

