

ANT.: 1) Fiscalización efectuada en el mes de agosto de 2022.

2) Oficio Ordinario N° 1348, de 22 de septiembre de 2022, de esta Superintendencia.

3) Presentación MST/198/2022, de la sociedad operadora Marina del Sol S.A, recibida en esta Superintendencia con fecha 6 de octubre de 2022.

4) Solicitud Ciudadana N° 6394 de fecha 30 de julio de 2022.

5) Oficio Ordinario N° 1012, de 21 de julio de 2022, de esta Superintendencia.

6) Carta MST/145/2022, de fecha 27 de julio de 2022.

7) Oficio Ordinario N° 1352, de 22 de septiembre de 2022, de esta Superintendencia.

8) Carta MST/199/2022, de fecha 6 de octubre de 2022, de la sociedad operadora Marina del Sol S.A.

MAT.: Formula cargos a la sociedad operadora Marina del Sol S.A. por los incumplimientos que indica.

ROL N°01 / 2023

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

**A : SR. VICENTE FIGUEROA SALAS
GERENTE GENERAL
MARINA DEL SOL S.A.**

En virtud de la información contenida en los antecedentes 1) a 8) 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 operadora **Marina del Sol 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, cumplo con formular los siguientes cargos:

1. Exposición de los hechos relevantes.

A. Fiscalización realizada en el mes de agosto de 2022, relativa a “Mesas de Juego y Bingo”

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 2022 de esta Superintendencia, en el mes de agosto de 2022, el personal de la División de Fiscalización llevó a cabo una fiscalización a la sociedad operadora **Marina del Sol S.A.**, con la finalidad de revisar la actividad “Juegos de Mesa y Bingo”.

1.2. En el Oficio Ordinario N°1348, citado en antecedente 2), esta Superintendencia informó los resultados de la mencionada fiscalización, señalando lo siguiente:

“2.1 Mediante la revisión de grabaciones del Sistema de CCTV, llevada a cabo el día jueves 25 de agosto de 2022, se verificaron las siguientes situaciones, independientes entre sí, en la mesa de juego “Punto y Banca N°02”, correspondientes al día miércoles 24 de agosto de 2022, entre las 19:50 y 20:10 horas:

- a) *A las 19:52 horas, gana la apuesta al “Punto” y el croupier no retira la apuesta perdedora a la “Banca” en posición 2, por \$15.000.*
- b) *A las 20:05 horas, el jugador que se encontraba en la posición N°6 incrementa la apuesta del jugador ubicado en la posición N°4, ya que procede a poner fichas por un valor de \$50.000, adicionales a la apuesta original por \$11.000 efectuada por este último jugador.*
- c) *A las 20:09, el cliente de la posición N°6, después de perder apuesta al punto, posiciona fichas valoradas por \$75.000 en la posición “Punto” y se retira de la mesa, luego por instrucciones del Jefe de Mesa, el croupier retira las fichas valoradas y las ingresa a la banca, sin que hubiera una mano y apuesta en curso.”*

“2.2 Se constató con fecha 24 de agosto de 2022, que en la mesa de juego ruleta americana con doble cero N°08, se disponía de un tablero electrónico que desplegaba los correspondientes montos mínimos y máximo de apuestas, con los siguientes valores:

Ruleta Americana con doble cero	Mímimo	Máximo
Apuestas paño central	2.000	20.000
Columnas y Docenas	10.000	350.000
Suertes Sencillas	20.000	700.000

Al respecto, se verificó que los valores de apuestas señalados en la mesa de juego antes descrita no se encontraban contenidos en el plan de apuestas autorizado en la Resolución Exenta N°633, de 24 de septiembre de 2019, con vigencia a partir del día 1 de octubre de 2019.

1.3. Teniendo presente los hallazgos mencionados, en particular el individualizado en el numeral 2.1 del referido Oficio Ordinario N°1348, no subsanado, esta Superintendencia, en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, instruyó a la sociedad operadora **Marina del Sol S.A.** la ejecución, dentro de 10 días hábiles, de las siguientes medidas:

- a) Llevar a cabo un reforzamiento de las reglas establecidas en el catálogo de juegos al personal de mesas de juego.

- b) Remitir un cronograma con las actividades, responsables y plazos para el reforzamiento del personal de mesas de juego respecto de la correcta aplicación de las reglas contenidas en el catálogo de juegos.
- c) Proceder a la devolución en fichas valoradas por \$75.000 al jugador ubicado en la posición N°6, de la mesa de Punto y Banca, el día 24 de agosto de 2022.

1.4 Asimismo, respecto del hallazgo subsanado en el numeral 2.2 del Oficio Ordinario N°1348, se instruyó a la sociedad operadora **Marina del Sol S.A.** tener presente la normativa, verificando que en las mesas de juegos se dispusiera de información de los montos de las apuestas mínimas y máximas en conformidad al plan de apuestas autorizados por esta Superintendencia.

1.5. En respuesta al Oficio Ordinario N°1348 mencionado, la sociedad operadora **Marina del Sol S.A.**, mediante la carta MST/198/2022 de fecha 6 de octubre de 2022, en relación con los hallazgos mencionados, señaló lo siguiente:

- a) *Esta sociedad operada ha comenzado un proceso progresivo de reforzamiento sobre las reglas contenidas en el catálogo de juegos al personal de mesas de juego. Dicho reforzamiento inició con la realización de prácticas de los juegos Punto y Banca, Black Jack y Ruleta, al personal de croupier durante la jornada diaria. Posteriormente y de manera progresiva, se abordarán las modalidades de juego restantes. Se adjunta archivo "Asistencia de reforzamiento de juegos" en formato digital PDF, donde consta lo anteriormente expuesto.*
- b) *Además, se realizarán capacitaciones de reforzamiento de las reglas contenidas en el catálogo de juegos a Jefes de Sección, Jefes de Mesas y Croupier, divididos en dos grupos de trabajo. (Adjuntó cronograma)*
- c) *"(...) con fecha 31 de agosto 2022, se procedió a la devolución de fichas valoradas por \$75.000 al cliente Sr. Arturo Gálvez. Se adjunta archivo "Acta de entrega de valores" en formato digital PDF, firmada por el cliente afectado".*

B. Promociones. Solicitud Ciudadana N°6394 de 2022.

1.6. Mediante solicitud ciudadana, citada en el antecedente 4), esta Superintendencia tomó conocimiento de un eventual incumplimiento a las bases de la promoción "Juega y Gana", por cuanto no comunicó en el sitio web de la sociedad operadora www.marinadelsol.cl la suspensión de la referida promoción, tal como lo indicaba el numeral 8° de las bases de promoción¹.

1.7 En este contexto, en el Oficio Ordinario N° 101, citado en el antecedente 5), esta Superintendencia instruyó a la sociedad operadora **Marina del Sol S.A.** remitir el expediente de tramitación de reclamo relativo a la situación expuesta en la Solicitud Ciudadana N° 6394.

1.8 A través de la Carta MST/145/2022, la sociedad operadora remitió a esta superintendencia, los siguientes antecedentes:

- El formulario de reclamo o presentación del reclamante y todos los documentos que se hayan acompañado.
- Las comunicaciones efectuadas al reclamante.
- La copia de la respuesta y el comprobante que acredite su envío.
- Un informe sobre la situación presentada, que permita deducir una respuesta fundada y completa respecto de los hechos reclamados.
- Una copia de las Bases Protocolizadas, del sorteo al cual hace referencia el reclamante.

¹ Bases de Promoción "Juega y Gana" N° BSMST 0073/2020 Sociedad operadora Marina del Sol S.A. N° 410 del registro de instrumentos públicos de fecha 6 de julio de 2020 de la Notaría y Conservador de Minas de Don Gastón Ariel Santibáñez Torres, en la comuna de Talcahuano.

- Una copia de la carta remitida a esta Superintendencia, en que conste la notificación de la realización del respectivo sorteo y bases protocolizadas del mismo.

1.9 Posteriormente, mediante el Oficio Ordinario N°1352, citado en el antecedente 7), esta Superintendencia señaló a **Marina del Sol S.A.** que, luego de revisada la carta de respuesta (MST 145) y el expediente de reclamo remitido, no pudo verificar que la suspensión de la plataforma promocional haya sido comunicada en el sitio web www.marinadelsol.cl, tal como lo estipulaban las bases de la promoción “Juega y Gana” y, por tanto, no habría dado cumplimiento a las bases de dicha promoción.

Asimismo, mediante el referido Oficio Ordinario N°1352, esta Superintendencia instruyó a la sociedad operadora **Marina del Sol S.A.**, que:

- a) Procediera a informar expresamente en su página web la suspensión de la promoción “Juega y Gana”.
- b) Remitiera a esta Superintendencia un informe con las medidas de control que implementará para evitar la ocurrencia de situaciones como la descrita en las futuras suspensiones de sus bases de promoción, tales como capacitaciones, reiteración de instrucciones a sus trabajadores, controles sobre la información que debe ser publicada en su sitio web, etc.
- c) Informase sobre la entrega de los premios que se indican en las bases de la promoción, que corresponden a un monto total de \$40.000.000, en 4 sorteos, adjuntando los antecedentes que permitiesen acreditar su materialización, en aquellos casos que proceda.

1.10 En respuesta al referido Oficio Ordinario N°1352, la sociedad operadora **Marina del Sol S.A.**, señaló:

- a) *Con fecha 05 de octubre, se procedió a disponer de una gráfica en el sitio web del casino, detallando la suspensión de la promoción “Juega y Gana”. Se adjunta archivo “Gráfica” en formato digital PDF, donde consta lo anteriormente expuesto.*
- b) *Como medida de control, se procederá a informar toda suspensión de promoción, mediante una gráfica en el sitio web del casino, redes sociales y pantallas en el salón de juegos.*
- c) *No procede la entrega de premios por la no materialización de la promoción “Juega y Gana”.*

2. Análisis de los Hechos relevantes.

2.1 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 lo siguiente:

- a) A la fecha de la fiscalización realizada en el mes de agosto de 2022, relativa a “Mesas de Juego y Bingo” a la sociedad operadora **Marina del Sol S.A.**, no habría dado cumplimiento a las reglas dispuestas en el Catálogo de Juegos de esta Superintendencia, aprobado mediante Resolución Exenta N°157 de 10 de julio de 2006 y sus posteriores modificaciones, cuya aplicación resulta obligatoria a los casinos de juego conforme lo establece el artículo 8° del Decreto Supremo N° 547, de 2005, del Ministerio de Hacienda, y sus posteriores modificaciones, que establece el Reglamento de Juegos de Azar y Sistema de Homologación, debido a que, para la jornada del 24 de agosto de 2022, se verificó un incumplimiento relativo a las condiciones y prohibiciones generales para la práctica del juego y, en

particular, a las reglas contenidas en dicho Catálogo para el desarrollo del juego de Punto y Banca.

En primer lugar, el croupier al no retirar la apuesta perdedora a la “banca” en la posición 2, de la mesa de juego “Punto y Banca N°02”, no cumple con las reglas del juego establecidas en el epígrafe “Juego” del numeral 2.5, del título III, del Catálogo de Juegos, las cuales exigen que una vez finalizado el pase “*el croupier que corresponda, procede a retirar las apuestas perdedoras*”.

En según lugar, el croupier no corrigió de forma inmediata el incremento de la apuesta que realiza el jugador ubicado en la posición N°6 en relación con el jugador ubicado en la posición N°4, circunstancia que se encuentra prohibida a los jugadores ya que “no puede asociarse con otro jugador para incrementar su apuesta”, conforme lo establece el numeral 5.2 “prohibiciones al jugador”, del Título I “Cuestiones aplicables a todos los juegos”, del Catálogo de Juegos.

En tercer lugar, el croupier al retirar las fichas valoradas e ingresarlas a la banca, sin que hubiera una mano y apuesta en curso, no cumple con las reglas del juego establecidas en el epígrafe “Juego” del numeral 2.5, del título III, del Catálogo de Juegos, las cuales exigen que una vez finalizado el pase “*el croupier que corresponda, procede a retirar las apuestas perdedoras, pagar las apuestas ganadoras y retirar las cartas colocándolas en el descartador*”.

Las mencionadas conductas estarían infringiendo lo establecido en el artículo 15 del Decreto Supremo N° 547, de 2005 y sus posteriores modificaciones, por cuanto el desarrollo y funcionamiento de los juegos en cada casino se sujetarán especialmente a las normas contenidas en el Catálogo de Juegos.

- b) En la fiscalización realizada en el mes de agosto de 2022, relativa a “Mesas de Juego y Bingo”, también se verificó que la sociedad operadora **Marina del Sol S.A.** estableció montos de apuestas en la Ruleta Americana N°08 que no se encontraban autorizados por esta Superintendencia, razón por la cual no habría dado cumplimiento al inciso 2° del artículo 7 de la Ley 19.995, en concordancia con el numeral 3.2 letra d) de la Circular N°118 de 2021 que imparte instrucciones a las sociedades operadoras acerca de las exigencias que deben cumplir para la autorización del plan de apuestas de su casino de juego, del cual se desprende que las sociedades operadoras solo pueden utilizar planes de apuesta previamente autorizados por esta Superintendencia. Por lo anterior, la sociedad operadora Marina del Sol S.A. no habría dado cumplimiento a las instrucciones impartidas por esta Superintendencia.
- c) En atención a los hechos correspondiente a la Solicitud Ciudadana N°6394 de 2022, esta Superintendencia verificó que a la fecha de tramitación de la Solicitud Ciudadana N° 6394, **Marina del Sol S.A.** no habría dado cumplimiento a las bases de la promoción “*Juega y Gana*” al suspender dicha promoción sin informar mediante la página web de la sociedad operadora, infringiendo, por tanto, las disposiciones contenidas en el numeral 2, de la Circular N°43 de 2013, de esta Superintendencia que imparte instrucciones acerca de las bases de las promociones y sus modificaciones, ya que los requisitos establecidos en las bases de promoción pueden ser objeto de acciones de fiscalización por parte de esta Superintendencia y, por tanto, la sociedad operadora se encuentra obligada a cumplirlos.

3. Formulación de cargos.

En consecuencia y conforme a los hechos expuestos en los numerales 1 y 2 de este Oficio Ordinario y, sin perjuicio del análisis que efectuará este Organismo Fiscalizador una vez que esa sociedad operadora presente formalmente sus descargos, existen antecedentes que permiten sostener que, la sociedad operadora **Marina del Sol S.A.** eventualmente habría incumplido:

- a) Las instrucciones establecidas en el catálogo de juegos, aprobado mediante la Resolución Exenta N° 157, de 10 de julio de 2006 y sus posteriores modificaciones, infringiendo lo establecido en el artículo 15 del Decreto Supremo N° 547, de 2005 y sus posteriores modificaciones y, en consecuencia, el artículo 46 de la Ley N° 19.995, conforme al análisis realizado en el numeral 2.1, literal a) del presente oficio.
- b) Las instrucciones contenidas en el numeral 3.2 letra d) en la Circular N°118, relativa a la autorización de los planes de apuestas y, infringiendo, en consecuencia, el artículo 46 de la Ley N° 19.995, conforme al análisis realizado en el numeral 2.1, literal b) del presente oficio.
- c) Las instrucciones contenidas en el numeral 2 de la Circular N° 43, de 2013, y sus posteriores modificaciones, que imparte instrucciones de carácter general a las sociedades operadoras acerca de la notificación y contenido de las bases de promociones y/o de los procedimientos anexos, y sus modificaciones, infringiendo, en consecuencia, el artículo 46 de la Ley N° 19.995, conforme al análisis realizado en el numeral 2.1, literal c) del presente oficio.

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

4.1. Disposiciones aplicables a cada cargo formulado:

4.1.1 Con relación al incumplimiento de las reglas de juego de Punto y Banca:

- **Decreto Supremo 547 de 2005, del Ministerio de Hacienda:**

“Artículo 8°. Sólo los juegos que se encuentren incluidos en el Catálogo de Juegos, en adelante "el catálogo", podrán ser desarrollados y explotados por los casinos, conforme las especificaciones establecidas en él, respecto a cada juego, previo otorgamiento de la licencia correspondiente (...).”

“Artículo 15°. El desarrollo y funcionamiento de los juegos en cada casino se sujetarán a las disposiciones generales de los artículos siguientes, y en especial las normas contenidas en el Catálogo de Juegos de conformidad a lo prescrito en el artículo 10 del presente reglamento”.

- **Catálogo de Juegos (Resolución Exenta N° 157 de 2006 y sus modificaciones)**

“5. Condiciones y prohibiciones generales para la práctica del juego. 5.2 Prohibiciones al jugador:

- *No puede asociarse con otro jugador para incrementar su apuesta.*
- *No puede solicitar dinero o fichas a otro jugador durante el transcurso del juego.”.*

“6. Resolución de conflictos y verificación de premios:

“Las irregularidades en el juego deben ser corregidas en forma inmediata por el croupier”

“Categorías de juegos de cartas. 2 “Punto y Banca” 2.2 “Reglas del juego”

(...) Finalizado el pase, el croupier que corresponda anuncia la mano con la más alta puntuación, que es la ganadora, por ejemplo: gana punto 6 a 2, o gana banca 7 a 1. A continuación el croupier que corresponda, procede a retirar las apuestas perdedoras, pagar las apuestas ganadoras y retirar las cartas colocándolas en el descartador”.

4.1.2. Con relación al incumplimiento relativos al Plan de Apuestas exhibido en la Mesa de Ruleta Americana 08:

- **Ley 19.995:**

“Artículo 7° inciso 2° Las apuestas serán limitadas en su monto o sin límite, según se determine en el reglamento respectivo. Los operadores podrán establecer montos mínimos para las apuestas, previa autorización de la Superintendencia.”

- **Circular N°118, de fecha 24 de marzo de 2021, que imparte instrucciones a las sociedades operadoras acerca de las exigencias que deben cumplir para la autorización del plan de apuestas de su casino de juego, las modificaciones al mismo, de la información que debe ser presentada ante la Superintendencia.**

“3.2 Requerimientos generales para la aplicación del plan de apuestas y sus modificaciones, literal d):

d. Autorizado un nuevo plan de apuestas o una modificación al plan vigente y previo a su entrada en vigor, se deberán actualizar y/o agregar los letreros y la señalética correspondiente conteniendo información clara y precisa respecto de las apuestas, los montos mínimos y máximos autorizados y las restantes condiciones, según corresponda (...).”

4.1.3 Respecto del incumplimiento de las Bases de la promoción “Juega y Gana”:

- **Circular N°43, de 14 de noviembre de 2013 que imparte instrucciones de carácter general a las sociedades operadoras acerca de la notificación y contenido de las bases de promociones. Numeral 2. Bases de promoción y su contenido mínimo:**

*“Las bases de una promoción es el documento que contiene la regulación, instrucciones o normas referidas, entre otros aspectos, a su denominación, vigencia, destinatarios, objeto, características, instrumentos que se utilizarán en su desarrollo, premios, restricciones, **suspensión**, resolución de conflictos y demás elementos, reglas y/o aspectos necesarios e indispensables para la adecuada implementación y desarrollo de una promoción, los que serán determinados por la sociedad operadora en conformidad a la normativa que regula el desarrollo de los juegos de azar contenida en la Ley N°19.995 y sus reglamentos, así como, en conformidad a las presentes instrucciones, todo lo cual podrá ser objeto de acciones de fiscalización por parte de esta Superintendencia, en cualquier etapa de la realización de una promoción y/o de aplicación de un procedimiento anexo que incida en ella”*

5. Disposición que establece la sanción asignada a los cargos formulados.

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.

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 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 fueron 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:

- Sr. Vicente Figueroa Salas. Gerente General Marina del Sol S.A.
- Divisiones SCJ
- Oficina de Partes/Archivo

