|  |
| --- |
| **MODIFICACIÓN DE CIRCULAR N° 108, DE 8 DE JUNIO DE 2020, QUE IMPARTE INSTRUCCIONES A LAS SOCIEDADES OPERADORAS Y CONCESIONARIAS DE CASINOS MUNICIPALES PARA LA RESTRICCIÓN DE INGRESO O PERMANENCIA DE JUGADORES A LAS SALAS DE JUEGO DE SUS CASINOS DE JUEGO.** |

Nota: Tachado lo que se propone eliminar, en rojo lo que se incorpora

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ARTICULADO ACTUAL** | **PROPUESTA DE MODIFICACIÓN**  | **AUTOR OBSERVACIÓN** | **COMENTARIOS, OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS** | **RESPUESTA SCJ** |
| 1 |  |  | FEDERACIÓN NACIONAL DE SINDICATOS DE CASINOS DE JUEGO Y HOTELERÍA DE CHILE FENASICAJHDIRECTORIO GENERAL SINDICATO DE EMPRESA MARINA DEL SOL S.A N°2 TALCAHUANO.SINDICATO DE EMPRESA CASINO RINCONADA S.A.SINDICATO N°1 DE TRABAJADORES DE SALAS DE JUEGO DEL CASINO DE VIÑA DEL MARJUAN I. RIVERA MEDELPRESIDENTE, SINDICATO N°1 CASINO ENJOY COQUIMBO | PROPUESTA: Castigo y/o sanciones a Nivel Nacional aplicadas a los clientes conflictivos. En nuestra proposición requerimos que cualquier cliente que sea sancionado por quebrantar las disposiciones contenidas en la circular 108 y reciba sanciones por este motivo, se le prohíba el ingreso a cualquier sala de juegos del país, por los siguientes motivos: El cliente que incumplió su comportamiento en una sala de juegos y fue sancionado por el operador de dicho recinto, no garantiza su buen comportamiento en otra sala de juegos. Es decir, su conducta probablemente no va a variar de un casino a otro, ya que su actitud conflictiva con el juego es un problema del cliente y no del entorno donde se desarrolla el juego. Con los castigos a nivel nacional pretendemos asegurar un mejor lugar de trabajo, donde tanto trabajadores como clientes puedan sentirse protegidos y seguros tanto de manera física y psicológica. El elemento básico que nuestros empleadores deben garantizar según el Artículo 184 del Código del Trabajo. Además, esta iniciativa propendería a implementar el convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) de la ONU, el cual insta a todos los actores que tienen relación al trabajo a buscar condiciones de un trabajo digno y decente para todos los trabajadores.Al aplicar sanciones a nivel nacional en los casinos de juego autorizados por esta Superintendencia hacemos que el castigo sea más severo y ejemplar y podemos conseguir que los clientes mantengan un mejor comportamiento en las dependencias de las salas de juego. La propuesta de realizar el castigo transversal hacia los clientes también va de la mano con la competencia entre controladores de Casinos de Juego, debido a que las salas de juego competirán entre ellos por hacerse de los clientes sancionados buscando fidelizar a un cliente con alto nivel de juego que haya sido castigado en virtud de la circular 108. Esperando que estas propuestas tengan una buena recepción por parte de esta entidad gubernamental fiscalizadora de los Casinos de Juego. | El objetivo de la Circular N°108/2020 es interpretar e instruir conforme a lo dispuesto en el artículo 9° letra e) de la Ley N°19.995, que dispone que *“No podrán ingresar a las salas de juego o permanecer en ellas:”* *“e) Los que provoquen desórdenes, perturben el normal desarrollo de los juegos o cometan irregularidades en la práctica de los mismos*”. Lo pretendido, por lo tanto, fue extender el período de restricción de ingreso por un período mayor a la misma jornada de juego, que era el entendimiento que existía en relación con el alcance de esta norma hasta antes de la dictación de esta circular.En este sentido, una restricción a nivel país, excedería lo dispuesto en el actual artículo 9° literal e) de la Ley de Casinos, toda vez que para su aplicación requeriría un registro nacional de personas a las que se les ha restringido el acceso y cuyo tratamiento de datos personales requiere habilitación legal expresa o consentimiento del titular. En este contexto, bajo el actual marco normativo, una restricción de ingreso a nivel nacional excedería las atribuciones legales de esta Superintendencia.Por otra parte, debemos recordar que la misma circular dispone para aquellos casos más graves que puedan constituir delitos, la necesidad que la sociedad operadora o concesionaria municipal interponga acciones penales (denuncia o querella) respecto a los hechos ocurridos (ver numeral 2.9.) siendo los Tribunales Ordinarios de Justicia quienes pueden decretar como medida cautelar, una restricción a nivel nacional, como ha ocurrido en la práctica. A mayor abundamiento, esta propuesta de modificación de circular refuerza la necesidad por parte de la sociedad operadora o concesionaria municipal de denunciar la comisión de los delitos flagrantes, conforme a lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley N°19.496. |
| 2 |  |  | jorge.millar.a@gmail.com  | Como trabajador de casino nos gastaría que, si un cliente se le aplica la circular 108 por causas "graves" (suspensión de 9 meses a 1 año) pueda ser suspendido de los casinos de juego en general y no de un casino en particular, ya que las conductas por dichos castigos pueden ser perfectamente penados por ley y son de un grado de violencia más alto. |
| 3 | **Numeral 1.3**: “La causal establecida en el literal e) del artículo 9° del citado cuerpo legal dispone que no podrán ingresar a las salas de juego o permanecer en ellas; “Los que provoquen desórdenes, perturben el normal desarrollo de los juegos o cometan irregularidades en la práctica de los mismos”. Por tanto, atendido su redacción en tiempo presente del modo subjuntivo, dicha causal a juicio de esta Superintendencia~~,~~ resulta aplicable tanto para aquellas personas que se encuentren en una situación actual o de flagrancia, así como respecto de aquellos que puedan incurrir en las conductas allí descritas, en un tiempo ~~próximo.”~~ | **Numeral 1.3**.: “La causal establecida en el literal e) del artículo 9° del citado cuerpo legal dispone que no podrán ingresar a las salas de juego o permanecer en ellas; “*Los que provoquen desórdenes, perturben el normal desarrollo de los juegos o cometan irregularidades en la práctica de los mismos*”. Por lo tanto, atendido su redacción en tiempo presente del modo subjuntivo, dicha causal a juicio de esta Superintendencia resulta aplicable tanto para aquellas personas que se encuentren en una situación actual o de flagrancia, así como respecto de aquellos que puedan incurrir en las conductas allí descritas, en un tiempo futuro. | MDS | Esta sociedad operadora cree importante y necesario incorporar un glosario con términos para facilitar el entendimiento y aplicar de buena forma la circular, como, por ejemplo: Agresión física, Insulto, convivencia en el casino de juego. | El objeto de la circular no es por esta vía tipificar un conjunto de acciones en que puedan incurrir los/as jugadores/as que asisten a los casinos de juego, sino que, interpretar y fijar las pautas prácticas para que las sociedades operadoras o concesionarias municipales puedan restringir el ingreso o permanencia en la sala de juego de los casinos de juego a las personas que provoquen desórdenes, perturban el normal desarrollo de los juegos o comentan irregularidades en la práctica de los mismos, conforme a lo dispuesto en el artículo 9° literal e) de la Ley N°19.995.Por lo anterior, cada una de las conductas que se describen en la circular, se encuadran en alguna de las acciones que señala dicha norma.En este contexto, a las conductas que se ejemplifican en la circular, debe darse su sentido natural y obvio, conforme lo dispone el artículo 20 del Código Civil. |
| 4 | **Numeral 2.1**. “Para efectos de esta circular, constituyen desórdenes, perturbación al normal desarrollo de los juegos o irregularidades en la práctica de los mismos, conductas tales como, y sin que esto sea taxativo: agresión física o verbal o intento de agresión física o amenazas a otros clientes, personal de juego o trabajadores que se encuentren dentro de las salas de juego, así como porteros o guardias que se encuentren en las inmediaciones del casino de juego; modificar o alterar los implementos de juego o su desarrollo y dañar el material de juego disponible del casino; cometer fraude o intento de fraude; encontrarse en manifiesto estado de ebriedad que altere el normal desarrollo del juego; consumo de estupefacientes; daños a propiedad del casino; intento de ingreso al casino con armas blancas o de fuego; entre otras”. | **Numeral 2.1.:** Para efectos de esta circular, constituyen desórdenes, perturbación al normal desarrollo de los juegos o irregularidades en la práctica de los mismos, conductas tales como, y sin que esto sea taxativo: agresión física o verbal o intento de agresión física o amenazas a otros clientes, personal de juego o trabajadores que se encuentren dentro de las salas de juego, así como porteros o guardias que se encuentren en las inmediaciones del casino de juego; modificar o alterar los implementos de juego o su desarrollo, dañar el material de juego disponible del casino y el mobiliario de éste; cometer fraude o intento de fraude; encontrarse en manifiesto estado de ebriedad que altere el normal desarrollo del juego; consumo de drogas; daños a propiedad del casino; intento de ingreso al casino con armas blancas o de fuego; 1. Conducta sexual inadecuada en contra de otros clientes, de personal del casino de juego, así como porteros o guardias que se encuentren en las inmediaciones del casino de juego;
2. Amenaza de muerte contra personal del casino de juego, porteros o guardias que se encuentren en las inmediaciones del casino de juego, así como en contra de otros clientes;
3. Tentativa de robo o hurto a clientes que se encuentren en la sala de juegos;
4. Suplantación de identidad para ingreso al casino de juego;
5. Facilitación de cédula de identidad para infringir normas de ingreso al casino de juego, entre otras.
 | MDS | La agresión verbal se debería cambiar, ya que se reemplaza por los insultos, al igual que el intento de agresión física o amenazas a otros clientes Numeral 2.1 de la propuesta de modificación, párrafo “(iv) encontrarse en manifiesto estado de ebriedad que altere el normal desarrollo del juego”, se debería indicar cómo se constata aquello, ya que al aplicar este criterio se generan reclamos dado que se nos exige que lo validemos. Por una parte, se puede acusar discriminación y por otra, que somos imparciales o no objetivos porque no tenemos como medir aquello.Se sugiere incorporar la conducta sexual propia del cliente, ya que esta situación se presentó en el casino Tentativa de robo o hurto a clientes que se encuentren en la sala de juegos. Aplica para clientes que están en el "Restaurante".? Si se restringe el ingreso a un cliente por suplantación de identidad, pero no puedo corroborar quien facilitó la cédula de identidad porque el cliente no me entrega esta información, ¿ambas restricciones van de la mano? | Aunque este numeral es meramente ejemplificador de las conductas específicas que más adelante se indican, efectivamente debiera hacerse mención de una o más de aquellas cuando se detallan las restricciones de ingreso específicas asociadas a cada conducta. Se ajustará en la versión final de la Circular.En relación con el denominado manifiesto estado de ebriedad, se entiende que corresponde a la condición que se pueda constatar a simple vista (patente o claro), por comportamientos o acciones tales como, dificultad en caminar, en hablar, rostro congestionado, entre otros. En ese contexto, bastará la declaración del personal del casino de juego ante esta Superintendencia (en el mismo SAYN que se notifica la restricción de ingreso).En relación con la conducta sexual del cliente, está expresamente regulada en el numeral 3.1.5.Finalmente, esta restricción no aplica para conductas ocurridas en un restaurante, ya que excede la restricción que dispone el artículo 9° literal e) de la Ley N°19.995, pues conforme a dicha norma los desórdenes, perturbación o irregularidades se refiere a la sala de juegos.En relación con la suplantación de identidad, es una conducta distinta a la facilitación de la suplantación de ésta, y siendo eventualmente constitutiva de delito debiera ser denunciada a Carabineros o directamente a la Fiscalía.  |
| TAL | mjlagos@gct.cl / En cuanto al Numeral 2.1 ix) Amenaza de muerte contra personal del casino de juego, porteros o guardias que se encuentren en las inmediaciones del casino de juego, así como en contra de otros clientes:Básicamente la consulta es sobre los medios de prueba ¿Cómo se va probar que realmente existió una amenaza de muerte si ocurriera al interior del casino y no existiese audio? Se indica que la amenaza podría ser en contra del personal, porteros, guardias, o en contra de otro cliente. En el caso de que, por ejemplo, llegue un cliente culpando a otro ¿va a ser necesario un testigo? ¿Cómo se va a probar?  | Esta SCJ presumirá la buena fe en la declaración que realiza la sociedad operadora o concesionaria municipal, máxime si es una declaración efectuada ante autoridad. En ese contexto, bastará la declaración del personal del casino de juego ante esta Superintendencia (en el mismo SAYN que se notifica), que declare la amenaza sufrida. Ello no obsta a la posibilidad de que los hechos que constan en la declaración, puedan ser desvirtuados por la persona que se vea afectada por la medida.Tratándose de amenazas en contra de otro cliente, el estándar para acreditar ello debiera ser mayor, por lo que se requerirá la declaración de un testigo que pueda dar fe de ello.Además, se tiene presente que cualquier declaración falsa ante esta Superintendencia puede constituir un eventual delito de perjurio (art. 210 del Código Penal). |
| 5 |  **Numeral 2.2.** “En caso de ocurrencia de cualquiera de los hechos aquí descritos la sociedad operadora o concesionaria municipal podrá restringir el ingreso temporal de una persona al casino de juego. Para lo anterior, la sociedad operadora deberá informar ~~a la brevedad~~, en un plazo de ~~1~~ día hábil contado desde la ocurrencia de esos hechos para notificar a esta Superintendencia, vía Sistema de Autorizaciones y Notificaciones (SAYN), o según la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección “Trámites” del sitio web institucional, o en la que la reemplace, debiendo indicar el plazo específico de restricción de ingreso, conforme a lo dispuesto en el numeral 3.1. de esta circular.  ~~Se exceptúa del plazo anterior, aquellas contingencias de seguridad que puedan afectar a los trabajadores, a los clientes o el normal desarrollo de la actividad y que, por la magnitud del daño producido, requieran informarse a la brevedad a esta Superintendencia. Estas~~ ~~contingencias, deberán informarse en el sistema SAYN, o según la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección “Trámites” del sitio web institucional, o en la que la reemplace, inmediatamente ocurrido el hecho, conforme a lo establecido en el Oficio Circular N°1, de 3 de julio de 2017.~~ | **Numeral 2.2.** En caso de ocurrencia de cualquiera de los hechos aquí descritos la sociedad operadora o concesionaria municipal podrá restringir el ingreso temporal de una persona al casino de juego. Para lo anterior, la sociedad operadora deberá, en un plazo de 3 días hábiles contados desde la ocurrencia de esos hechos para notificar a esta Superintendencia, vía Sistema de Autorizaciones y Notificaciones (SAYN), o según la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección “Trámites” del sitio web institucional, o en la que la reemplace, debiendo indicar el plazo específico de restricción de ingreso, conforme a lo dispuesto en el numeral 3.1. de esta circular.  | MDS | En este punto, el plazo que debe tener la Sociedad Operadora debería ser un poco mayor algo de 5 días hábiles, se propone el siguiente párrafo:Numeral 2.2. En caso de ocurrencia de cualquiera de los hechos aquí descritos la sociedad operadora o concesionaria municipal podrá restringir el ingreso temporal de una persona al casino de juego. Para lo anterior, la sociedad operadora deberá, notificar al cliente en el menor plazo posible de su restricción, como plazo 2 días como máximo, así mismo deberá, en un plazo de 5 días hábiles contados desde la ocurrencia de esos hechos para notificar a esta Superintendencia, vía Sistema de Autorizaciones y Notificaciones (SAYN), o según la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección “Trámites” del sitio web institucional, o en la que la reemplace, debiendo indicar el plazo específico de restricción de ingreso, conforme a lo dispuesto en el numeral 3.1. de esta circular. | Se revisará lo sugerido, resolviéndose en la versión final de la circular que se dicte. |
| 6 |  **Numeral 2.4. párrafo primero:** La notificación de la restricción temporal de ingreso no podrá contemplar un plazo superior a ~~6~~ meses, salvo autorización judicial expresa que indique un plazo mayor o en casos de reincidencia, en cuyo caso el nuevo plazo que se fije podrá ser ampliado hasta ~~un~~ año. |  **Numeral 2.3. párrafo primero:** La notificación de la restricción temporal de ingreso no podrá contemplar un plazo superior a 12 meses, salvo autorización judicial expresa que indique un plazo mayor o en casos de reincidencia, en cuyo caso el nuevo plazo que se fije podrá ser ampliado hasta dos años. | MDS | Se sugiere incorporar apartado para aquellas personas que hayan cometido delitos, actos u hechos graves en otros casinos de juego de connotación publica y que tengan prohibición de acercarse a cualquier casino. En caso de que se identifique a estas personas ingresando al Casino ¿cómo se debería realizar una restricción de ingreso, en que opción deberíamos encasillar la restricción? | La prohibición de ingreso a todos los casinos del país debe ser decretada judicialmente. En caso de que ello ocurra, esta SCJ notificará a todas las sociedades operadoras y concesionarias municipales para que estén en conocimiento de esta restricción judicial, cumpliendo oportunamente dicha resolución judicial. |
| OCR | No queda claro cuáles de las causales de los numerales desde el 3.1.1 al 3.1.5 podrán alcanzar el plazo máximo de 2 años por reincidencia.¿Basta solo con que la conducta sea repetida o se considerará la gravedad del hecho según alguna escala para ir subiendo los plazos de restricción? | Solo para las causales descritas en el numeral 3.1.5 y en el caso que la restricción original haya sido de hasta 1 año.Para la reincidencia basta que la conducta sea repetida, sin necesidad de que la sociedad operadora o concesionaria municipal pondere la gravedad de ésta. Ello, sin perjuicio de que deberá acompañar la documentación correspondiente para poder acreditar la reiteración de la conducta invocada. |
| 7 | **Numeral 2.4. párrafo segundo**: Esta notificación, ~~vía SAYN en el formulario “Restricción temporal de jugadores”, o según la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección “Trámites” del sitio web institucional, o en la que la reemplace, deberá contener~~, al menos, lo siguiente:a) La individualización de los datos personales de quien se informa la restricción temporal de ingreso: nombres, apellidos y número de cédula de identidad o pasaporte.b) Breve relación cronológica de los hechos denunciados.c) Plazo que durará la restricción temporal del jugador.d) Descripción de los antecedentes que respaldan la decisión adoptada, tales como, imágenes de CCTV, registros fotográficos, Informe de incidencias de seguridad o cualquier otro antecedente que dé cuenta de los hechos. ~~En todo caso, deberá siempre adjuntarse un Informe de incidencias de seguridad~~.e) Constancia de la notificación a la persona a la que se restringe temporalmente el ingreso.f) Constancia del bloqueo de tarjetas de juego para clientes habituales conforme a lo dispuesto en el numeral 3.3. |  **Numeral 2.4. párrafo segundo**: Esta notificación, deberá contener, al menos, lo siguiente:  a) La individualización de los datos personales de quien se informa la restricción temporal de ingreso: nombres, apellidos y número de cédula de identidad o pasaporte.  b) Breve relación cronológica de los hechos denunciados.  c) Plazo que durará la restricción temporal del jugador, conforme a los criterios establecidos en el numeral 3.  d) Descripción de los antecedentes que respaldan la decisión adoptada, tales como, imágenes de CCTV, registros fotográficos, Informe de incidencias de seguridad o cualquier otro antecedente que dé cuenta de los hechos.  e) Constancia de la notificación a la persona a la que se restringe temporalmente el ingreso. f) Constancia del bloqueo de tarjetas de juego para clientes habituales conforme a lo dispuesto en el numeral 3.3 | TAL | mjlagos@gct.cl / En relación a la Página 6, N° 6, numeral 2.4 párrafo segundo, f) Constancia del bloqueo de tarjetas de juego para clientes habituales conforme a lo dispuesto en el numeral 3 ¿Qué pasa con los clientes que no son socios y no tienen tarjeta de juego, ya que sólo son jugadores de mesas, qué documento se carga en este ítem al SAYN?, porque esto es obligatorio en el sistema.  | En el caso de clientes que no tienen tarjeta de juego, no aplica lo dispuesto en el N° 6, numeral 2.4 párrafo segundo, letra f). Conforme a lo anterior, se ajustará el SAYN para que dicha carga de documento no sea obligatoria. |
| 8 |  **Numeral 2.5**. La sociedad operadora o la concesionaria municipal deberá mantener ~~a disposición de esta Superintendencia~~, ~~en las dependencias del mismo casino~~ y por un mínimo de ~~6~~ meses, los documentos y antecedentes físicos o digitales, que fundamentan la restricción temporal de ingreso del jugador al casino de juego. En caso de tener imágenes de CCTV, deberá ajustarse a lo dispuesto en el numeral 17. letra d. de la Circular SJ N°94, de 6 de febrero de 2018, respecto de eventos importantes o eventos especiales. | La sociedad operadora o la concesionaria municipal deberá mantener disponible para el caso que sea requerido por el jugador o jugadora o de la SCJ y por un mínimo de 12 meses, los documentos y antecedentes físicos o digitales, que fundamentan la restricción temporal de ingreso del jugador al casino de juego. En caso de tener imágenes de CCTV, deberá ajustarse a lo dispuesto en el numeral 17. letra d. de la Circular SJ N°94, de 6 de febrero de 2018, respecto de eventos importantes o eventos especiales. | MDS | Numeral 2.5 de la propuesta de modificación, lo incorporado en rojo “disponible para el caso que sea requerido por el jugador o jugadora o de la SCJ y por un mínimo de 12 meses”, debiese especificarse cómo o por qué medio el jugador(a) podrá requerir los antecedentes, con cuánto plazo de sucedido los hechos o de realizada la prohibición de ingreso lo puede realizar. ¿Ellos pueden apelar a la medida aplicada de prohibición?  | Se puede requerir por cualquier medio escrito a la sociedad operadora o concesionaria municipal dentro del plazo de 12 meses que se indica en la circular. Se precisará esto en la versión final.Los/as jugadores/as, pueden interponer reclamos en relación con la medida de restricción, según lo dispuesto en el numeral 5 de la circular. |
| OCR | Si las imágenes de CCTV según Circular N°94, se mantienen por 6 meses, pero las mismas forman parte del expediente, que debe mantenerse por 12 meses.Tenemos una colisión de Normas preocupante a efectos de fiscalización, consideramos adecuado unificar los plazos de almacenamiento para no quedar expuestos a criterios diferentes al momento de presentar los expedientes para su revisión, ya que habría expedientes cuyas imágenes estén borradas dependiendo del tiempo transcurrido.  | En relación con el mantenimiento de imágenes de CCTV, se tendrá presente lo señalado, precisándose en la versión final de la circular que se dicte, de manera que haya coherencia y armonía entre ambas circulares. |
| 9 | Incluido por la Sociedad Operadora Numeral 2.8. La restricción temporal de ingreso o permanencia de una persona determinada a un casino de juego, sólo será aplicable en la sociedad operadora o concesionaria municipal que informa la restricción, no siendo extensible a los demás casinos de juegos, salvo resolución judicial expresa que lo establezca. Será deber de la sociedad operadora velar, una vez decretada la restricción de acceso temporal, que se impida el ingreso a las salas de juego de las personas que cuenten con dicha restricción |  | MDS | Se propone considerar que la restricción no sea aplicada solo para la Sociedad Operadora donde ocurren los hechos, si no que sea para todos los Casinos de Chile o en su defecto que sea aplicada para los Casinos de una misma cadena. Esto a que muchos Clientes cometen hechos de restricción en una Sociedad Operadora cualquiera, y dependiendo de la cercanía, el Cliente con restricción va a la otra Sociedad Operadora y puede no cometer hechos de restricción como volver a cometer los mismos hechos por el cual fue restringido en esa Sociedad Operadora, y cometerlos en su nueva visita a otro Casino que visite o puede cometer hechos aún más graves, lo cual significa un riesgo muy alto para el Personal como otros Clientes. | El objetivo de la Circular N°108/2020 es interpretar e instruir conforme a lo dispuesto en el artículo 9° letra e) de la Ley N°19.995, que dispone que “No podrán ingresar a las salas de juego o permanecer en ellas:” “e) Los que provoquen desórdenes, perturben el normal desarrollo de los juegos o cometan irregularidades en la práctica de los mismos”. Lo pretendido, por lo tanto, era extender el período de restricción de ingreso por un período mayor a la misma jornada de juego, que era el entendimiento que existía con relación al alcance de esta norma hasta antes de la dictación de esta circular.En este sentido, una restricción a nivel país, excedería lo dispuesto en el artículo 9° literal e) de la Ley de Casinos, toda vez que para su aplicación requeriría un registro nacional de personas a las que se les ha restringido el acceso y cuyo tratamiento de datos personales requiere habilitación legal expresa o consentimiento del titular. En este contexto, bajo el actual marco normativo, una restricción de ingreso a nivel nacional excedería las atribuciones legales de esta Superintendencia.Por otra parte, debemos recordar que la misma circular dispone para aquellos casos más graves que puedan constituir delitos, que la sociedad operadora o concesionaria municipal puede interponer acciones penales respecto a los hechos ocurridos (ver numeral 2.9.). En este sentido, son los Tribunales Ordinarios de Justicia quienes pueden decretar una restricción a nivel nacional, como ha ocurrido en la práctica. A mayor abundamiento, esta propuesta de modificación de circular refuerza este deber de denuncia, al disponer la obligación de la sociedad operadora o concesionaria municipal de denunciar la comisión de los delitos flagrantes, conforme a lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley N°19.496. |
| 10 | **Numeral 3.1**. Para restringir en forma temporal el ingreso o permanencia de una persona determinada a un casino de juego, se han establecido los siguientes criterios: 3.1.1. **Situaciones que pueden significar la expulsión del casino en la jornada y restricción de ingreso hasta por ~~10~~ días:** Desórdenes o perturbación al normal desarrollo del juego, tales como: i) ~~trato irrespetuoso al personal de juego o trabajadores que se encuentren dentro de las salas de juego, porteros o guardias que se encuentren en las inmediaciones del casino de juego y a los demás clientes~~; ii) encontrarse en manifiesto estado de ebriedad o bajo la influencia de estupefacientes, que altere el normal desarrollo del juego;  | **Numeral 3.1.** Para restringir en forma temporal el ingreso o permanencia de una persona determinada a un casino de juego, se han establecido los siguientes criterios: 3.1.1. **Situaciones que pueden significar la expulsión del casino en la jornada y restricción de ingreso hasta por 2 meses:** Desórdenes o perturbación al normal desarrollo del juego, tales como: 1. Dañar el material de juego disponible del casino
2. encontrarse en manifiesto estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas, que altere el normal desarrollo del juego o convivencia en el casino de juego;
 | MDS | En todo lo que refiere a al numeral 3.1, se debería dejar fuera lo referente a “Desórdenes o perturbación al normal desarrollo del juego” o no limitarlo solo a los desórdenes o perturbación al normal desarrollo del juego, esto a que en ocasiones ocurren situaciones que se describen en cada numeral, pero por ejemplo en “Restaurante” y por no provocar desórdenes o perturbación al normal desarrollo del juego, no se le puede aplicar restricción, y son hechos graves así como si ocurriese en mesas o maquinas, considerar ese párrafo y modificarlo para que sea mas amplio para aplicar. Se sugiere mantener la opción 3.1.1 i) aumentando su duración hasta 2 meses, considerando que los insultos comienzan en 4 meses. | Esta restricción, no aplica para conductas ocurridas en el restaurante, ya que excede la restricción que dispone el artículo 9° literal e) de la Ley N°19.995.En relación con la sugerencia, se eliminó la conducta de “trato irrespetuoso”, ya que resultaba ambigua y en contrapartida, se aumentó la sanción para los insultos.  |
| 11 | 3.1.3. **Situaciones que pueden significar la suspensión al ingreso al casino por un tiempo desde 3 hasta 6 meses:** Desórdenes o perturbación al normal desarrollo del juego, tales como: ~~i) agresión física o verbal a personal del casino de juego y a otros clientes, así como porteros o guardias que se encuentren en las inmediaciones del casino de juego;~~ 1. ~~ii) consumo de estupefacientes reiterado;~~
2. iii) daños al mobiliario o dependencias del casino de juego;
3. ~~iv) conducta sexual inadecuada;~~
4. v) fraude o intento de fraude e

~~vi) intento de ingreso al casino con armas blanca o de fuego.~~  | **Situaciones que pueden significar la expulsión del casino desde 4 hasta 6 meses**Desórdenes o perturbación al normal desarrollo del juego, tales como:1. Insultos al personal de juego, trabajadores o trabajadoras que se encuentren dentro de las salas de juego, porteros o guardias que se encuentren en las inmediaciones del casino de juego y a los demás clientes;
2. daños al mobiliario o dependencias del casino de juego;
3. fraude o intento de fraude
 | OCR | En caso de agresiones y/o amenazas verbales, ¿se presumirá la buena fe de la sociedad operadora? o ¿se establecerán medios probatorios especiales para acreditar palabras ofensivas de los clientes?¿Como se plantea resolver el estado de indefensión en que queda el personal de casino cuando recibe amenazas o insultos por parte de clientes, y ningún tercero (no involucrado) quiera dar alguna declaración impidiendo ampliar las restricciones | Efectivamente esta SCJ presume la buena fe en la declaración que realiza la sociedad operadora o la concesionaria municipal. En ese contexto, bastará la declaración del personal del casino de juego ante esta Superintendencia (en el mismo SAYN que se notifica), que declare la amenaza sufrida.Sin perjuicio de lo anterior, y atendido que el/la jugador/a puede reclamar ante esta SCJ respecto a la restricción de ingreso, se ponderará la precisión en la descripción de los hechos que se realice, que facilite el entendimiento. |
| 12 | No existe | **Nuevo 3.1.5. Situaciones que pueden significar la expulsión del casino por un tiempo de 9 meses hasta 1 año:**1. Conducta sexual inadecuada en contra de personal del casino de juego, así como porteros o guardias que se encuentren en las inmediaciones del casino de juego;
2. Cualquier tipo de amenaza en contra de personal del casino de juego;
3. agresión física a personal del casino de juego y/o a otros clientes/as, así como porteros/as o guardias que se encuentren en las inmediaciones del casino de juego;
4. intento de ingreso al casino con arma blanca o de fuego.

Tentativa de robo o hurto | OCR | En caso de agresiones y/o amenazas verbales, ¿se presumirá la buena fe de la sociedad operadora? o ¿se establecerán medios probatorios especiales para acreditar palabras ofensivas de los clientes?¿Como se plantea resolver el estado de indefensión en que queda el personal de casino cuando recibe amenazas o insultos por parte de clientes, y ningún tercero (no involucrado) quiera dar alguna declaración impidiendo ampliar las restricciones |
| 13 | **4. RECLAMOS**Las personas a las qu~~i~~e~~nes~~ se les restrinja temporalmente el ingreso a las salas de juego, podrán formular reclamos en contra de los casinos de juego, ~~conforme al procedimiento establecido en la Circular N°13, de 30 de diciembre de 2010, modificada por la Circular N°51, de 4 de marzo de 2014, que fija su texto refundido, todas de esta Superintendencia~~, sin perjuicio del derecho que les asiste de interponer las acciones legales que estimen procedentes. | 5. **RECLAMOS**Las personas a las que se les restrinja temporalmente el ingreso a las salas de juego, podrán formular reclamos en contra de los casinos de juego, directamente ante esta Superintendencia, tramitándose de conformidad al procedimiento establecido en el numeral 3.1. de la Circular N°13, de 30 de diciembre de 2010.Lo anterior, sin perjuicio del derecho que les asiste de interponer las acciones legales que estimen procedentes. | OCR | En caso de que el cliente al momento de su expulsión se encuentre en sala y quiera plasmar un reclamo, o en caso de intento de ingreso posterior a la restricción, ¿debemos también facilitarle nuestro formulario de reclamos o podemos negarnos y directamente derivarlo a la SCJ? | En el caso excepcional que el/la jugador/a desee efectuar el reclamo en sala, la sociedad operadora o concesionaria municipal deberá informarle el mecanismo por el cual se realiza el reclamo ante la SCJ, indicándole el link de la página web de este servicio. Se precisará en la versión final de la circular. |
| 14 |  Nuevo | **7. CANAL DE DENUNCIA INTERNO** La sociedad operadora y concesionaria municipal deberá habilitar un canal interno de denuncia mediante el cual las personas que trabajan en los casinos de juego puedan informar a los responsables del procedimiento establecido en el numeral anterior, de cualquiera de las situaciones descritas en el numeral 3 de la presente circular.Los responsables de los procedimientos internos deberán revisar y analizar la denuncia y proceder conforme su mérito y responder internamente en el plazo de 5 días hábiles al interesado/a, usando para ello el mismo canal por el que ésta se formuló, e indicando la resolución adoptada. | OCR | ¿Qué pasa con denuncias que se notifiquen más allá los 21 días de almacenamiento de imágenes de CCTV?¿Existirá algún plazo perentorio para la realización de las denuncias? | En ese caso no habrá respaldo de CCTV, por lo que entre antes se realice la denuncia interna una vez ocurre los hechos, será mejor. No existe un plazo perentorio para realizar la denuncia interna.  |
| 15 |  Nuevo | **8. INFORMACIÓN A PÚBLICO**Con el propósito de difundir al público la existencia de esta Circular y sobre el correcto y adecuado comportamiento que deben tener las personas que ingresan a los casinos de juego, cada sociedad operadora y concesionaria de casinos de juego deberá disponer en un lugar visible en el acceso principal y al interior de las salas de juego pendones y/o pantallas digitales lo siguiente:1. Información breve sobre la existencia de esta circular y de la posibilidad que a los jugadores/as se les pueda restringir el ingreso o permanencia del casino por hasta 12 meses por mala conducta.
2. Indicar el link donde está disponible la circular: https://www.scj.gob.cl/index.php/marco-normativo/circulares
3. Disponer el Decálogo de Buen Comportamiento del/la Jugador/a, cuyo contenido se detalla en el Anexo N°2 de la presente circular.

Además, deberán tener este mismo decálogo disponible mediante código QR u otro mecanismo equivalente, en las máquinas y mesas de juego. | MDS | Se enviará el formato en el que se requiere sea informado al público lo referido a esta normativa, así como las medidas, texto, colores, etc. Como ha sido enviado en otra información al público asociada a otras normativas.Numeral 9 de la propuesta de modificación, lo incorporado en rojo del último párrafo “Además, deberán tener este mismo decálogo disponible mediante código QR u otro mecanismo equivalente, en las máquinas y mesas de juego”. Se debiese precisar si es posible contar con dicho mecanismo solo en algunas MDA o MDJ, o debe estar en absolutamente todas, si es posible que eso pase por las pantallas del salón o con apoyo de pendones y se considere como cumplido tal requerimiento. | Se precisará en la versión final de la circular el formato en que se deberá informar al público.Se acoge la sugerencia. Se flexibilizará la exigencia en la versión final de la circular. |
| 16 |  | **9. NOTIFICACIÓN DE CONTINGENCIAS** Sin perjuicio de lo dispuesto en los numerales 1 a 8 anteriores, aquellas contingencias de seguridad que puedan afectar a los trabajadores, a los clientes o el normal desarrollo de la actividad, y que, por la magnitud del daño producido, requieran informarse a la brevedad a esta Superintendencia, deberán efectuarse a través del sistema SAYN inmediatamente ocurrido el hecho en el formulario “Contingencias de seguridad” dispuesto para esos efectos.En estos casos, deberá siempre adjuntarse un Informe de incidencias de seguridad.Se trata, para todos los efectos, de una notificación diversa a la que se acompaña para restringir temporalmente al jugador de las salas del casino de juego respectiva. | MDS | Al decir que las contingencias deben notificarse “inmediatamente ocurrido el hecho en el formulario “Contingencias de seguridad” dispuesto para esos efectos.”, es un “plazo” que en la práctica no se puede cumplir, se sugiere precisar plazo. | Se acoge la sugerencia. Se precisará un plazo determinado (breve) en la versión final de la circular. |
| 17 |  |  **ANEXO N°2****DECÁLOGO DE BUEN COMPORTAMIENTO DEL/LA JUGADOR/A DE LOS CASINOS DE JUEGO**1. Respetar al personal de juego, porteros y a guardias de seguridad.
2. Respetar a los demás clientes que se encuentran dentro de las salas de juego.
3. Usar un vocabulario respetuoso, sin insultar al personal de juego, clientes, porteros o guardias de seguridad.
4. No agredir física ni verbalmente al personal de juego, clientes, porteros o guardias de seguridad.
5. No tener conductas inapropiadas o de connotación sexual respecto al personal de juego, clientes, porteros o guardias de seguridad.
6. Cuidar el mobiliario e infraestructura del casino de juego.
7. Cuidar los implementos y material de juego disponible en el casino de juego.
8. Respetar las prohibiciones legales de:
9. No ingresar o permanecer en las salas de juego en manifiesto estado de ebriedad.
10. No ingresar o permanecer en las salas de juego bajo la influencia de drogas.
11. No portar armas blancas o de fuego.
12. Respetar las reglas de juego establecidas en el Catálogo de juegos comprometiéndome a no cometer fraudes o intentos de fraudes.
13. Respetar las filas de atención en las cajas pagadoras/tótem de autoatención y en los servicios anexos de las salas de juego.
 | MDS | En los numerales 1, 3, 4 y 5 del Decálogo se indica “personal de juego” a diferencia de las modificaciones de la Circular donde se menciona al “personal del casino de juego”. | Se precisará en la versión definitiva de la circular. Debiera siempre decir “personal del casino de juego”. |
| 18 |  | **Artículo Transitorio:** Tanto para el primer envío del procedimiento establecido en el numeral 6 de la presente circular, como para la habilitación del canal de denuncia establecido en el numeral 7, la sociedad operadora y concesionaria municipal contarán con un plazo de 30 días hábiles contados desde la publicación de esta circular.El procedimiento referido deberá ser remitido a través de la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección “Trámites” del sitio web institucional, o en la que la reemplace. | MDS | Se sugiere aumentar el plazo en 60 días para habilitación de canal y primer envío de procedimiento. | Se acoge sugerencia y se tendrá presente en la versión definitiva de la circular. |