

**"COMISIÓN ESPECIAL INVESTIGADORA DE LOS ACTOS
DE LOS ÓRGANOS DE LA ADMINISTRACIÓN
ENCARGADOS DE FISCALIZAR LOS CASINOS DE JUEGO,
PARTICULARMENTE RESPECTO DEL ESTADO DE
INSOLVENCIA DEL GRUPO ENJOY Y EL DAÑO A
FINANZAS REGIONALES Y MUNICIPALES"**

(CEI-49)

368ª LEGISLATURA

**Acta de la sesión 19ª, ordinaria, mixta, celebrada en martes 6 de
octubre de 2020.**

SUMARIO

En cumplimiento del Mandato, se recibe a la Agrupación de Jugadores en Terapia, Ajuter.

- Se abre la sesión a las 09:00 horas.

ASISTENCIA

Preside el diputado Rodrigo González.

Participan la diputada Marisela Santibáñez y los diputados Andrés Celis, Juan Fuenzalida, Andrés Longton, Alejandro Santana, Víctor Torres, Renzo Trisotti y Osvaldo Urrutia.

Como invitadas, las señoras Ángela Carmona, de la Fundación Ajuter, y la abogada señora Carola Jammet.

Actúa como Secretario el abogado señor Mario Rebolledo Coddou y como abogado ayudante el señor Mauricio Vicencio Bustamante.

NOTA: Salvo el diputado señor Andrés Celis, que lo hizo de manera presencial, en la sala N° 314 de la Corporación, la totalidad de los diputados, así como la Secretaría de la Comisión, participaron por la vía telemática, a través de la plataforma zoom durante la presente sesión.

CUENTA

1.- Oficio N°15.921 del Secretario General de la Cámara de Diputados, señor Miguel Landeros, mediante el cual da respuesta a Oficio N° 22 de esta Comisión, en relación a la solicitud de prórroga del plazo de vigencia el cual en sesión de Sala del 30 de septiembre no accedió a esta petición. A SUS ANTECEDENTES.

2.- Oficio N°1.399 de la Superintendencia de Casinos, mediante el cual da respuesta a Oficio N°23 de esta Comisión, en relación a remitir copia de la Resolución que postergó el cobro de las boletas de garantía y de las

rentas adeudadas a las municipalidades, por parte de Enjoy, hasta el término de periodo de excepción constitucional, la cual se adjunta. A DISPOSICIÓN DE LAS SEÑORAS Y SEÑORES DIPUTADOS.

ACUERDOS

Oficiar a la señora Superintendente de Casinos de Juego, a objeto que informe con respecto a la nómina de obras, pago de licencias y rentas regionales y municipales pendientes de parte de los casinos de juego que operan en el país.

ORDEN DEL DÍA

En cumplimiento del Mandato, se recibe a la Agrupación de Jugadores en Terapia, Ajuter.

El desarrollo en extenso del debate se encuentra en el archivo de audio digital, según lo dispuesto en el inciso primero del artículo 256 del Reglamento de la Cámara de Diputados y en el acta taquigráfica que se adjunta al final de este documento.

Las presentaciones en power point expuestas por las invitadas se encuentran disponibles en las siguientes direcciones:

https://www.camara.cl/verDoc.aspx?prmID=210521&prmTipo=DOCUMENTO_COMISION

https://www.camara.cl/verDoc.aspx?prmID=210690&prmTipo=DOCUMENTO_COMISION

El video de la sesión completa se encuentra disponible en la siguiente dirección:

http://www.democraciaenvivo.cl/player.aspx?id=2823&name=PROGRAMA_C016759.mp4

- Se levanta la sesión a las 10:00 horas



MARIO REBOLLEDO CODDOU,
Secretario de la Comisión.

**COMISIÓN ESPECIAL INVESTIGADORA DE LOS ACTOS DE LOS
ÓRGANOS DE LA ADMINISTRACIÓN ENCARGADOS DE FISCALIZAR LOS
CASINOS DE JUEGO, PARTICULARMENTE RESPECTO DEL ESTADO DE
INSOLVENCIA DEL GRUPO ENJOY Y EL DAÑO A FINANZAS
REGIONALES Y MUNICIPALES**

**SESIÓN MIXTA
PRESENCIAL Y VÍA TELEMÁTICA**

Sesión 19ª, celebrada el martes 6 de octubre de 2020,
de 09.00 a 10.00 horas.

Preside el diputado Rodrigo González.

Participan la diputada Marisela Santibáñez y los diputados Andrés Celis, Juan Fuenzalida, Andrés Longton, Alejandro Santana, Víctor Torres, Renzo Trisotti y Osvaldo Urrutia.

Como invitadas, las señoras Ángela Carmona, de la Fundación Ajuter, y la abogada señora Carola Jammet.

TEXTO DEL DEBATE

-Los puntos suspensivos [...] corresponden a interrupciones en la conexión o al mal audio del interviniente durante la transmisión telemática.

El señor **GONZÁLEZ**, don Rodrigo (Presidente).- En el nombre de Dios y de la Patria, se abre la sesión.

El acta de la sesión 17ª, ordinaria, se declara aprobada.

El acta de la sesión 18ª, ordinaria, queda a disposición de las señoras diputadas y de los señores diputados.

El señor Secretario dará lectura a la Cuenta.

*-El señor **REBOLLEDO** (Secretario) [vía telemática] da lectura a la Cuenta.*

El señor **GONZÁLEZ**, don Rodrigo (Presidente).- Señor Secretario, creo que para el informe final es importante hacer una síntesis de todas las obras y situaciones pendientes de pago de arriendo o de licencias de los distintos casinos, para tener todos los antecedentes con relación a esa materia.

El señor **REBOLLEDO** (Secretario) [vía telemática].- Lo tenemos, señor Presidente.

El señor **GONZÁLEZ**, don Rodrigo (Presidente).- Además, tenemos pendiente la visita a las obras de Viña del Mar.

El señor **REBOLLEDO** (Secretario) [vía telemática].- No se puede, señor Presidente. Hay un problema con la autoridad sanitaria.

Después de realizar las conversaciones pertinentes con el Grupo Enjoy, nos señalaron -posteriormente, fue confirmado- que no pueden abrir el recinto. De hecho, lo tienen cerrado, según una resolución del servicio de Salud correspondiente. Por lo tanto, no se puede ingresar al recinto, ni siquiera inspeccionar las obras, por tener una prohibición absoluta de ingreso. Ellos deberían tener una resolución que dijera lo contrario para tener acceso a las obras.

El señor **GONZÁLEZ**, don Rodrigo (Presidente).- ¿Podría gestionarlo con el servicio de Salud, por tratarse de una visita de inspección de una comisión investigadora, para ver si nos autoriza hacer esa visita? Creo que es importante tener ese antecedente, habida cuenta de que pronto tendremos que entregar una opinión sobre el cumplimiento de la empresa Enjoy respecto de los compromisos que tiene con las municipalidades.

El señor **REBOLLEDO** (Secretario) [vía telemática].- Así se hará, señor Presidente.

El señor **GONZÁLEZ**, don Rodrigo (Presidente).- Gracias.

En nombre de la comisión, le doy la bienvenida a la señora Ángela Carmona, quien trabaja en una fundación que se preocupa de la ludopatía y de todas sus consecuencias. También está presente la señora Carolina Jammet, que entiendo también pertenece a la misma fundación.

La señora **CARMONA**, doña Ángela (vía telemática).- Ella no pertenece a la fundación, Presidente.

El señor **GONZÁLEZ**, don Rodrigo (Presidente).- ¿Pero trabaja con usted?

La señora **CARMONA**, doña Ángela (vía telemática).- Sí, tenemos un trabajo conjunto, pero no pertenece a la fundación.

El señor **GONZÁLEZ**, don Rodrigo (Presidente).- Muy bien, bienvenidas.

Tiene la palabra, señora Ángela Carmona.

La señora **CARMONA**, doña Ángela (vía telemática).-
Muchas gracias, señor Presidente.

Para la presentación haré uso de un *Power Point*, pero quiero explicarles el motivo de la carta que envié a la comisión, después de ver la presentación que hizo el subsecretario de Hacienda, por cuanto me llamaron la atención tres puntos con respecto a Enjoy Gestión.

Hace muchos años vengo denunciando el tema de los cheques que se ocupan para acceder a efectivo dentro de las salas de juego y así poder seguir jugando. Incluso, ayer salió un pequeño reportaje en Teletrece en que la persona que relata la historia pertenece a nuestra institución, Ajuter. Hay mucha gente que tiene problema con estos cheques, que hasta el día de hoy se siguen cobrando, a pesar de estar cerrados los casinos desde el mes de octubre, aproximadamente.

De acuerdo a los antecedentes que tengo, solo este casino funciona con el sistema de cheques, los otros con transferencia directa.

Eso es lo primero que quiero informar, porque estamos trabajando con lo que se refiere al juego responsable y a las buenas prácticas que deben implementar los operadores de juego con sus clientes, por ética y por responsabilidad social empresarial.

En 2008, como Ajuter, comenzamos a funcionar como corporación municipal, debido a la inasistencia de programas de rehabilitación para los adictos al juego. En 2015, fundamos Ajuter, que es una fundación sin fines de lucro, porque necesitábamos llegar a otros lugares de Chile, ya que teníamos tanta gente que se comunicaba con nosotras a través de nuestra página. Por ello, en 2017, también logramos llegar a Santiago para contar con dos sedes: Viña del Mar y Santiago, dos grupos terapéuticos tremendamente activos para recibir gente de todo Chile y comenzar a trabajar en el proceso de rehabilitación. Recibimos tanto al adicto como a su familia, porque además trabajamos con las familias para el proceso de revinculación.

Pertenecemos a la corporación de juegos responsables y al consejo consultivo de la Superintendencia de Casinos de Juego. Por lo tanto, en nuestros doce años de trabajo,

nos hemos validado profesionalmente como agrupación y como fundación.

Para comenzar a hablar sobre el tema de los cheques, que es lo que está pasando en Enjoy Gestión, quiero describirles, en el fondo, lo que es la adicción al juego como primera instancia. La idea, como Ajuter, es poner al adicto sobre la mesa.

La Organización Mundial de la Salud, en 1992, ya decía que esto era un "trastorno adictivo caracterizado por la presencia de frecuentes y reiterados episodios de participación en juegos de apuestas, que dominan la vida de la persona enferma en perjuicio de sus valores y obligaciones sociales, laborales, materiales y familiares; la conducta persiste y se incrementa a pesar de sus consecuencias sociales adversas tales como pérdida de fortuna personal, deterioro de las relaciones familiares y situaciones personales críticas."

En 2013, la Asociación Americana de Psiquiatría, en su manual de diagnóstico y estadístico de trastornos mentales, plantea diez criterios y que con solo cinco de ellos uno ya puede estar hablando de adictos al juego.

Comportamiento de juego desadaptado, persistente y recurrente.

- 1.- Preocupación excesiva por el juego.
- 2.- Necesidad de jugar cada vez cantidades más crecientes.
- 3.- Fracaso repetido de los esfuerzos para controlar, interrumpir o detener el juego.
- 4.- Inquietud o irritabilidad cuando intenta interrumpir o detener el juego.
- 5.- El juego se utiliza como estrategia para evadir problemas y situaciones conflictivas.
- 6.- Después de perder dinero en el juego, se vuelve al día siguiente para recuperar la plata.
- 7.- Se engaña a los miembros de la familia, terapeutas u otras personas, para ocultar el grado de implicación con el juego.
- 8.- Se cometen actos ilegales, como falsificación, fraude, robo o abuso de confianza para financiar el juego.

Nunca, en estos doce años, he conocido a alguien que no reconozca que ha ocupado plata que no le corresponde, para jugar.

9.- Se ha arriesgado o perdido relaciones interpersonales significativas, trabajo y oportunidades educativas.

El punto N° 10 está destacado, porque es tremendamente importante para esta exposición:

10.- Se confía en que los demás proporcionarán dinero que alivie la desesperada situación financiera causada por el juego.

Seguimos hablando del adicto. Este enfrenta dos primeras fases: la de ganancia, cuando descubre el casino y la entretención que le puede brindar. Luego viene una fase de pérdida, donde descubre que no siempre gana y que hay ocasiones en las que sale del casino con cero pesos.

La tercera fase es la de desesperación, cuando aparecen las primeras develaciones. Son las primeras veces en que la familia se da cuenta de que algo está pasando: que hay cuentas impagas, que falta plata en la casa, que hay desesperación, que hay síntomas de ansiedad y descubre mentiras.

Después viene la fase de desesperanza, donde el adicto ya no tiene ninguna capacidad de recuperarse ni psicológicamente ni emocionalmente. Entra realmente en la etapa de desesperación y desesperanza.

Todas las adicciones tienen tres características básicas: el síndrome de abstinencia, descrito como eventos fisiológicos que siente el adicto cuando deja de jugar. El jugador tiene ansiedad, sudoración, irritabilidad, estado emocional negativo, episodios de ira, episodios de llanto, episodios de descontrol. Luego viene la dependencia. Se da cuenta de que no tiene control del juego, en absoluto. Se levanta en la mañana, pensando qué va a hacer ese día para lograr ir a jugar, a qué hora va a ir, a quién le va a pedir plata, qué es lo que va a realizar, qué es lo que va a decir y cómo va a lograr zafarse de la familia o del día laboral. La otra característica es la tolerancia. Cada vez necesitan apostar más dinero para sentir el placer que les producía el día anterior. Por lo tanto, esta, como todas las

adicciones, va *in crescendo*; el adicto cada vez va necesitando más.

Por su curso, pronóstico y por las variables implicadas en esta adicción, se habla de una enfermedad crónica. Lo que más cuesta que el adicto asuma es que es un adicto, que tiene ludopatía y que su enfermedad es crónica. Son las tres cosas que el adicto, antes de los tres meses de rehabilitación, no logra asumir.

Consecuencias: distorsiones cognitivas, trastornos psicológicos, alteraciones fisiológicas, desatención familiar, entorno laboral y entorno social. Estos seis puntos son los que el adicto, en la fase de desesperación y desesperanza, tiene totalmente distorsionados.

En la parte psicológica, puedo decir que el adicto está sometido a un estrés crónico, ansiedad, trastornos del ánimo, trastornos de angustia, crisis de pánico, se sienten culpables, tienen un quiebre emocional, se autoflagelan y manifiestan intentos de suicidio.

En las fases de desesperación y desesperanza es cuando los adictos llegan a nosotros, cuando los recibimos. Las familias traen a sus adictos, porque durante mucho tiempo les han dado oportunidades y no han podido lograrlo.

Llegan a Ajuter en esta fase. La postura emocional y corporal del adicto es tremendamente culpable; llegan tremendamente destruidos. Presentan baja satisfacción de sus necesidades; vienen con un quiebre familiar y auto marginación social; no necesitan a nadie, solo necesitan estar frente a una máquina, a una mesa o dentro de un casino; no tienen capacidad de ver su quiebre emocional; comienza a tener una mirada autoflagelante, castigadora, la culpa los consume, los destruye; minimizan lo que les pasa y buscan justificar sus conductas -los casinos son los culpables, ellos son los culpables-; la mirada que tiene el adicto respecto del juego responsable no es compatible con la conducta que nosotros queremos trabajar con ellos. Cuando los adictos llegan a nosotros no tienen el concepto de enfermedad. No olvidemos que, hasta hace poco, se hablaba de que se trataba de un vicio. No es un vicio, es una adicción, es una enfermedad crónica. Se tiene que trabajar y mirar esta adicción como una enfermedad. Hay conductas suicidas recurrentes, porque cuando el adicto llega a nosotros todo lo que él era como

ser humano ya no existe. No es capaz de subir la mirada y reconocerse.

Todo lo que ha dicho hasta el minuto es para hacer conciencia de que la persona con la que estamos tratando está enferma, tiene una enfermedad crónica, y si no tiene tratamiento no va a parar, porque es una adicción como el alcohol y las drogas.

Respecto del juego responsable y de las buenas prácticas. En 2019 logramos que se hiciera efectiva la autoexclusión en los casinos de juego de Chile. Fue un trabajo de años. En cada mesa, en cada taller, en cada exposición y en cada seminario en que Ajuter era invitada como fundación, siempre poníamos sobre la mesa el tema de la autoexclusión. Existía una autoexclusión, pero no era efectiva. Era un trámite tremendamente engorroso: había que firmar ante notario, tener tres copias, ir a buscar los papeles al casino y eso acarreaba la descompensación del adicto. Lo sé, porque soy apoderada de muchos adictos en las autoexclusiones; por lo tanto, los acompañaba a autoexcluirse, a retirar el papel y a la notaría. Hasta una foto mía tenía que poner, porque yo era la apoderada. Esa autoexclusión no funcionaba, era totalmente inefectiva. Después de muchos años de lidiar con el tema, se logró la autoexclusión efectiva. Nos hablaban de las penas del infierno, que la gente que no era adicta no iba a ir a los casinos. Sin embargo, no pasó nada. La gente muestra su carnet en la entrada del casino y quien está autoexcluido no puede entrar. Por fin es efectiva la autoexclusión. Eso es juego responsable y buenas prácticas, y todos los casinos de Chile lo tienen implementado.

En este minuto se autoexcluyen en Viña del Mar, Punta Arenas y también a nivel nacional. Por fin tenemos la primera barrera efectiva para las familias y los adictos. Por lo tanto, el juego responsable y las buenas prácticas es un tema que se debe trabajar a fondo.

¿Qué es el juego responsable y las buenas prácticas? Se define como un conjunto de principios y prácticas que se comprometen a adoptar los gobiernos, loterías de Estado y otros gestores de juego, con el objeto de prevenir y mitigar los efectos nocivos que puede provocar la participación desordenada en los juegos de azar. Con este

concepto estamos trabajando en este minuto con la Superintendencia de Casinos de Juego, a fin de aprobar una norma con todos esos conceptos para todos los casinos de Chile. Pero esos conceptos deben partir primero por el Estado, para que reconozca que la adicción al juego es una patología y llegó para quedarse, por cuanto en Chile tenemos el mismo porcentaje que a nivel mundial, de 0,5 a 2,0 por ciento. Por lo tanto, la adicción en Chile está instalada.

Ahora bien, ¿qué debiera pasar con el juego? Este comprende una lección informada acerca de la posibilidad de ganar, apostando cantidades razonables en una experiencia placentera de juego y en situaciones de bajo riesgo. El juego saludable mantiene o facilita un estado de bienestar en el jugador. Como siempre digo, esto debiera ser el orgullo de todos los operadores de juegos en Chile. Hay que publicarlo o ponerlo a disposición en carteles gigantescos al interior de los casinos, porque trabajamos con el juego responsable. Estamos orgullosos de tener conciencia social, responsabilidad social empresarial y ética, porque queremos que nuestro jugador sienta un estado de bienestar y que no sea una mala experiencia para él ni para su entorno. No olvidemos que el adicto no solo enferma él, sino que también a su familia.

A continuación, entraremos en lo específico que queremos conversar con ustedes. Si así lo estima, pido al señor Presidente que ofrezca el uso de la palabra a la señora Carola Jammet, cuando termine mi intervención.

Cuando les envié el *email*, me colgué de la intervención que hizo el subsecretario de Hacienda, señor Francisco Moreno, en la comisión. Él planteó tres puntos que me llamaron la atención y que serán explicados por la señora Jammet.

En cuanto a la parte legal, quiero que ella explique el tema, pues es abogada. Ella lleva un caso de un ludópata, un adicto al juego, contra Enjoy Gestión.

El señor **GONZÁLEZ**, don Rodrigo (Presidente).- Tiene la palabra la señora Carola Jammet.

La señora **JAMMET** (doña Carola) [vía telemática].- Señor Presidente, me referiré al marco legal de esta situación,

lo cual haré de manera ordenada para que ahorremos tiempo y quede claro.

Posteriormente, les haré llegar la exposición.

Con el fin de establecer el ámbito jurídico en el cual ocurren los graves hechos a los que me referiré, procedo a una breve exposición de las leyes que lo regulan.

En primer lugar, la ley N° 19.995, que establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de los Casinos de Juego. Lo importante es precisar que estas son normas de derecho público, porque regulan materias en que existe un interés público. Esto es muy relevante, porque los juegos de azar están prohibidos en nuestro país, salvo las excepciones. Es fundamental que lo comprendan, puesto que la ley que autoriza los casinos es una excepción a la norma general, que en materia civil establece que hay un objeto ilícito en las deudas contraídas en juegos de azar, y en materia penal castiga como delito tanto a los que proveen juegos de azar como a los que los consumen fuera de la ley. Es muy importante este tema, porque aquí les "pasamos la pelota a ustedes", porque deben hacerse cargo de una situación grave que estaba ocurriendo -probablemente ahora no, porque los casinos están cerrados- hasta hace muy poco tiempo.

Esta materia es tan fundamental que esta misma ley creó la Superintendencia de Casinos de Juego y la constituye como un servicio público regido por el sistema de Alta Dirección Pública.

El artículo 14 de la ley establece que corresponderá a la Superintendencia fiscalizar el cumplimiento de los requisitos que fija la ley, reglamentos y permisos de operación, en relación al funcionamiento de un casino de juegos y sus servicios anexos.

Con este efecto, el establecimiento en que funcionen los casinos será sometido a revisiones periódicas, en cualquier momento y sin aviso previo, y también la Superintendencia podrá mantener personal destacado, de manera permanente, en el establecimiento durante el horario de funcionamiento.

En concordancia con esta norma de derecho público, el artículo 1.466 del Código Civil establece que hay objeto ilícito en las deudas contraídas en juegos de azar, y no

distingue entre juegos de azar permitidos y no permitidos.

Luego, el artículo 10 del Código Civil señala que los actos que prohíbe la ley son nulos y de ningún valor. Y aquí aparece la norma que ha sido reiteradamente vulnerada o burlada por el operador del casino de Viña del Mar, que corresponde al artículo 7 de la ley N° 19.995, cuyo inciso primero dispone que bajo ninguna circunstancia el operador podrá otorgar crédito a los jugadores. Más adelante vamos a desarrollar esto, por la percepción que tuve en los dos juicios en que participamos y ganamos.

El artículo 1.462 del Código Civil establece que hay objeto ilícito en todo lo que contraviene al derecho público chileno. Como hemos explicado, la ley N° 19.995 es de derecho público chileno y, en consecuencia, su artículo 7, inciso primero, que establece que el operador en ninguna circunstancia puede otorgar crédito a jugadores, también es de derecho público chileno, o sea, su infracción constituye objeto ilícito. Pero, cuidado, es una sanción civil y no penal. Hay que poner atención en ello, porque aun cuando no soy partidaria de establecer normas penales, quiero que comprendan la limitación que significa para una persona que se ve envuelta en esto tener que defenderse ante los tribunales civiles, situación que debe ser tomada presente para lo que explicaré más adelante.

Finalmente, el artículo 1.467 del Código Civil establece que no puede haber obligación sin una causa real y lícita, entendiéndose por causa ilícita la prohibida por la ley o contraria a las buenas costumbres o al orden público. Así, los préstamos de dinero por parte de un operador de un casino están prohibidos por la ley N° 19.995, artículo 7°, inciso primero. Por lo tanto, adolecen de causa ilícita, que es otra sanción civil, la cual hay que oponer como excepción en un juicio civil.

O sea, la carga de la prueba queda sobre la persona demandada. El demandante se lava las manos en un juicio ejecutivo donde la persona tiene cuatro días para encontrar a un abogado que le haga una buena defensa.

Como se verá más adelante, todas las normas legales citadas fueron vulneradas, burladas, durante muchos años por el operador del Casino de Viña.

Los hechos. Durante los años 2018 y 2019 defendí a un cliente en dos juicios ejecutivos seguidos en su contra ante dos juzgados civiles de Viña del Mar.

Como este, hay decenas de juicios en todos los juzgados de la Quinta Región. Basta con que entren a la página del Poder Judicial, pongan carátula Enjoy Gestión Ltda., y les van a aparecer en cada juzgado las decenas de juicios, y verán en cada caso qué ocurrió con cada uno de esos juicios. Eso lo desarrollaremos más adelante.

En ambos casos que les estoy relatando, la demandante era Enjoy Gestión Ltda., y en ambos casos se trataba de cobro de cheques. Dichos cheques, como quedó probado en el transcurso de ambos juicios, fueron extendidos a fecha y entregados en garantía de préstamos de dinero por varios millones de pesos a la Sociedad Enjoy Gestión Ltda., empresa relacionada y accionista de la operadora del casino.

Nosotros ganamos ambos juicios, logrando probar en ellos contundentemente los hechos que voy a relatar.

Mi clienta padecía de ludopatía, razón por la cual se vio envuelta en las redes de una actividad económica ilícita desarrollada por el operador del casino en connivencia con su empresa relacionada Enjoy Gestión Ltda.

Hay que diferenciar, porque este Enjoy Gestión Ltda., no es la misma Enjoy operadora del casino. Es una empresa relacionada, y hasta los últimos estudios, porque no me dediqué a estudiar específicamente porque no atañe a esto, es accionista fundamental.

El sistema o modelo de negocio ideado por el operador del casino consistía en fomentar el juego a través del trabajo de los así llamados "ejecutivos de clientes de alto valor", un nombre muy elegante para lo que encubre, quienes dentro de su cartera de clientes tenían a su cargo numerosos jugadores, ludópatas en su mayoría, a quienes mantenían cautivos a través de un estudiado sistema de "beneficios".

Estamos hablando de cenas, espectáculos, alojamientos y tragos, todo ofrecido gratuitamente a estos clientes de

alto valor, léase ludópatas, que gastan mucho dinero en el casino.

Lo que ocurre acá es que les están monitoreando su frecuencia de juego semanal, y estos beneficios tienen por finalidad mantenerlos cautivos, y no solo les monitorean su frecuencia de juego semanal, sino que además les monitorean cada una de sus jornadas de juego; en especial este sistema de monitoreo existe en el casino, dentro del mismo casino.

De esta forma, los ejecutivos de clientes de alto valor estaban encargados de aumentar la frecuencia de juego semanal, y para ello, entre otras cosas, se comunicaban por teléfono varias veces a la semana con sus clientes, aun cuando tenían prohibido terminantemente comunicarse con ellos por *email* o por cualquier otro medio que dejase huellas rastreables. Todo lo anterior, si bien puede considerarse poco ético, no es ilegal.

Pero lo que voy a relatar a continuación sí es ilegal. Atención. Cuando un jugador se quedaba sin dinero para seguir apostando el ejecutivo de clientes de alto valor tenía por misión acercársele y ofrecerle otro beneficio: un préstamo de dinero.

Al ofrecerle este "beneficio" debía cuidar muy bien de no usar jamás los términos préstamo, cuota, plazo, pues así se les había advertido en su entrenamiento.

Este ejecutivo de alto valor acompañaba entonces al jugador hasta el segundo piso del casino, donde el ludópata, desesperado por la falta de dinero y movido por su adicción, firmaba un cheque a fecha que quedaba como garantía del préstamo de dinero.

En el caso que me tocó atender, los cheques iban entre 300.000, 500.000 y 700.000 pesos, hasta juntarse una cantidad de varios millones.

A cambio de este cheque en garantía y a fecha, y con la explicación de que cuando lo pagara se le devolvería, y por eso era un cheque en garantía, se le entregaba un papelito celeste, como le llaman los jugadores, que en realidad es un *voucher*, que él debía ir a canjear inmediatamente a la caja situada en el primer piso del casino, donde se pagan los premios, y desde la caja del casino le entregaba el dinero a este jugador.

¿Cuál es el papel de la empresa Enjoy Gestión Ltda., que es la que hace las demandas, porque es a cuyo nombre están los cheques? Sencillamente, encubrir esta operación, intentar disfrazarla de operación legal.

Una vez que el jugador recibía el dinero era acompañado por su ejecutivo hasta la sala de juegos, desde donde seguía siendo monitoreado con el fin de asegurarse el casino de que todo el dinero recibido fuese jugado inmediatamente en dicha jornada. Mi cliente era un jugador de las máquinas tragamonedas. Imaginémos todo esto dentro de las máquinas tragamonedas.

Como se imaginarán, muy pocas veces ganaba. La gran mayoría de las veces perdía y se volvía a producir este círculo de cautiverio de un ludópata, esta bicicleta desde el punto de vista de los dineros.

Se generaba entonces una bicicleta de préstamos de dinero donde el jugador necesitaba seguir jugando para pagarle al casino el dinero que creía deberle.

¡Ojo! Es muy importante esto. Cuando lo descubrí me sorprendí muchísimo, porque al principio pensé que iba a defender a un deudor, pero ni siquiera son deudores, porque no le deben nada al casino, pues el mismo día en que recibieron el dinero lo jugaron. Lo metieron a la maquinita. Todo el dinero quedó en la maquinita, y el casino supo eso desde el principio. El casino lo recibió de vuelta el mismo día.

O sea, además de ilegal, este modelo de negocio es un negocio redondo.

Miren, prestas plata, el deudor te la devuelve, sin saber que te la devolvió, y luego creyendo que aún te la debe, te la vuelve a pagar. Y si no te la vuelve a pagar lo demandas, y es él, y no el casino, quien en cuatro días -ese es el plazo que establece la ley en los juicios ejecutivos, porque para eso se hacen de un título ejecutivo, que es un cheque; o sea, algo que presume una deuda-, tiene que conseguir un abogado, juntar plata para pagarle al abogado, y este tiene que ser suficientemente diligente para en cuatro días redactar, armar y presentar una excelente defensa, y más encima conseguirse todas las pruebas y todos los testigos.

La mayor parte de los ludópatas demandados, encontrándose en una situación de minusvalía social,

psicológica y económica, no eran capaces de contratar a un abogado para que los defendiera en el cortísimo plazo que para esos procesos la ley dispone, y como consecuencia de ello desesperados aceptan pactar un advenimiento ante el juez, que al no poder cumplir terminaban de sellar su suerte con el embargo y el remate seguro de sus bienes, o lo otro que hacían era firmar más cheques que solo dilataban este desenlace fatal.

Me voy a referir a la fiscalización y luego a las soluciones propuestas.

Como ya hemos expuesto, la superintendencia tiene el deber de fiscalizar el cumplimiento de la ley N° 19.995, para lo cual dicha ley le otorga facultades explícitas. Ignoro si alguna vez ha hecho uso de estas facultades, a través de revisiones periódicas y sorpresivas, que es lo que la ley le ordena, o a través de personal destacado permanentemente. Si así lo ha hecho, no entiendo cómo no se ha percatado de lo que ocurría dentro del casino.

Por otra parte, las veces que yo denuncié estos hechos a dicha entidad, me respondió que no había infracción de ley por la ser la sociedad Enjoy Gestión Limitada una empresa distinta del operador del casino, y lo que hizo fue derivar los antecedentes al Ministerio Público, lo cual es totalmente inconducente, pues no se trata de hechos tipificados como delitos por la ley.

Las soluciones que propongo. Con el fin de impedir que situaciones como las que relataba vuelvan a ocurrir en Viña del Mar o en cualquier otro casino de Chile, se hace necesario reformar la ley N° 19.995, ampliando la prohibición del artículo 7°, inciso primero, a cualquier sociedad o persona relacionada o no con dicho operador, e imponer sanciones gravosas para el incumplimiento de dicha prohibición, especialmente por parte de la operadora y de sus sociedades relacionadas, de prestar dinero a los jugadores.

Asimismo, se requiere instruir claramente a la superintendencia para que ejerza las facultades fiscalizadoras que la ley le encomienda.

He terminado mi exposición.

El señor **GONZÁLEZ**, don Rodrigo (Presidente).- Muchas gracias por su exposición, muy didáctica.

Tiene la palabra la señora Ángela Carmona.

La señora **CARMONA** (doña Ángela).- Señor Presidente, ¿recuerdan que me referí al criterio 10, que los adictos están siempre esperando poder conseguir plata? Desgraciadamente, Enjoy Gestión Limitada cumple esa función.

A todo lo que ha dicho Carolina Jammert, también quiero aportar un poco. Sé que la superintendencia, y lo sé porque trabajo directamente con ellos, no tiene facultades para sancionar esta cosa de Enjoy Gestión Limitada. Pero desde hace años vengo alertando de que esto está pasando. ¡Años, años, años! Lo he conversado con la Asociación de Casinos; en la Corporación de Juego Responsable; en la superintendencia. También he puesto reclamos, y no logro entender, si se sabe que esto pasaba desde hace años, por qué se dejó que esta práctica siguiera funcionando. ¡No lo entiendo! No entiendo por qué Enjoy Gestión Limitada tiene carta blanca en esto; no entiendo por qué, a estos mismos operadores de juego, en la licitación se les entregaron muchos más casinos, cuando ya sabemos que no tienen buenas prácticas. Lo que hacen, es una tremenda mala práctica; es un daño tremendamente potente a los jugadores.

¿Qué hay que hacer con este tema? Como les conté, el juego responsable debe partir, primero, con que el Estado reconozca que esto es una patología. Se trata del reconocimiento de una patología, y esto significa que hay que capacitar a Salud, a los consultorios; que se detecte tempranamente en la gente que está comenzando con la adicción al juego. En educación, tener programas de promoción y educación. En la misma página de los libros escolares, donde aparecen el alcohol y las drogas, tienen que aparecer los juegos de azar.

En el corto plazo, vamos a tener una explosión de adictos a las nuevas tecnologías. Preparémonos como país para lo que viene. La superintendencia, ¡por supuesto!, juega un rol importantísimo. Necesita más recursos, más facultades y más leyes que la apoyen. ¿Por qué? Porque sé que muchas veces está atada de manos y no pueden hacer nada, solo buscando dónde poder hacer la denuncia.

Los medios de comunicación, no focalizarse solo en el adicto que está desesperado. Trabajar también con

prevención, con promoción. Ver qué se está haciendo, qué nuevas cosas hay.

La industria del juego: invertir en el juego responsable es una inversión a largo plazo. Sentirse orgulloso de que se trabaja con el juego responsable y las buenas prácticas. Ojalá que salga una norma de juego responsable y buenas prácticas. Hace poco envié un documento. Estamos trabajando con los sindicatos de todos los casinos de Chile; con la asociación de casinos; con la Corporación de Juego Responsable, con la Fundación Ajuter y con la superintendencia. Somos seis entidades que estamos trabajando en el juego responsable.

Tenemos que poner todo nuestro capital en el juego responsable como operadores de juego, cosa que sea una situación de bienestar para el jugador y no de un estrés crónico.

La conciencia de patología a nivel nacional; juego responsable a nivel nacional; trabajar desde educación. La única manera de controlar las adicciones es a través de la educación y la prevención; es lo más efectivo. Quizá, también, tener más programas de rehabilitación en Chile. Somos la única fundación que trabaja en Chile, sin fines de lucro, recibiendo a la gente.

En Chile tenemos un grave problema con el juego ilegal. Aprovecho esta vitrina para decir que el juego ilegal está destruyendo a las personas más vulnerables de nuestro país. Aquí estamos tocando el tema de los casinos, operadores de juegos que están autorizados, pero en Ajuter tenemos un gran porcentaje de adictos que están en el juego ilegal, con las mafias, afuera de ellos, de platas, que son tremendas.

La conclusión es que tenemos que llegar al juego responsable.

Para terminar, una frase que me marcó y que se la digo constantemente a mis adictos y es que la diferencia entre las adicciones y la esclavitud es que los esclavos son plenamente conscientes de que no son libres. El adicto no tiene conciencia de que la adicción lo tiene como esclavo. Adicción en latín significa esclavitud.

Por lo tanto, cuando un adicto está en una sala de juego, desesperado porque no tiene más plata para seguir

jugando, lo mínimo que debemos hacer es no pasarle más plata.

Muchas gracias.

El señor **GONZÁLEZ**, don Rodrigo (Presidente).- Tiene la palabra la diputada Marisela Santibáñez.

La señorita **SANTIBÁÑEZ** (doña Marisela).- Señor Presidente, por su intermedio, saludo a las señoras Ángela Carmona y Carolina Jammet. La exposición ha sido sumamente interesante.

Personalmente, este tema me conmueve y me llama mucho la atención. Cada uno tendrá su propia historia, pero en la mía hay varios relatos bastante significativos. Más que hacer preguntas, ya que ha sido un relato muy interesante y completo, quiero expresar la enorme preocupación por las personas que tienen esta adicción. El adicto siempre tiene que tener la voluntad de internarse y de tratarse.

Cuando vemos casinos, como el de Viña del Mar y como los que hay en regiones, llenos de luces y de atracciones, es como poner a un gato frente a la carnicería constantemente, a diferencia de una persona que es adicta a las drogas, porque como la mayoría de estas son ilegales, no así el alcohol, se consigue solo en ciertos lugares. Por tanto, como es bastante menos atractiva la forma de adquirirlas, efectivamente, tenemos un vacío al respecto.

Aproveché la oportunidad para pedirle a la señora Ángela que me invite a trabajar en esto, porque lo tomo como algo personal. Quizá, esta comisión tiene otros objetivos, uno que tiene que ver con la apertura de los casinos, con cómo se está tratando a los trabajadores en relación con la pandemia y con varios otros temas muy interesantes. Este es un punto que a mí, personalmente, me interesa muchísimo, puesto que en varias comunas, especialmente en San Bernardo, que también represento, existe una cantidad de ludopatía camuflada que no se ve, no es visible. Incluso, hay señoras que, independiente de las pensiones miserables que reciben, gastan ese poco dinero en juegos de azar.

Como sabemos, hay una diferencia entre los juegos de azar y esas famosas maquinitas, que ellas lo saben perfectamente. Lo vemos en los distintos barrios, de

esquina a esquina, porque está permitido. Los alcaldes, del partido político que sean, no se hacen cargo de esta tremenda dificultad que están teniendo estas familias, que ven todo el día a sus madres y a sus abuelas jugando. Incluso, supimos que en muchas regiones, durante la pandemia, había casinos clandestinos. Eso habla de esta adicción.

Personalmente, me comprometo a tener una reunión con nuestras invitadas para analizar el tema de los distintos préstamos a los jugadores, que es algo muy grave, pues no es un préstamo, ya que después se los cobran. Cuenten con mi disposición para ello.

Tal vez se pueda presentar un proyecto de ley para cambiar estos vacíos y la legislación que tenemos, porque es blanda, débil y porque, efectivamente, afecta a muchas personas. No puedo entender que se sigan cometiendo estos ilícitos, mientras siga habiendo personas que lo han perdido todo, absolutamente todo, incluso sus casas. Quienes conocemos el tema, lo sabemos.

Insisto, cuenten con mi absoluta disposición para conversar. Además, aprovecho de comunicarles que esta semana vamos a integrar la comisión de la discapacidad, que tiene que ver con la gente mayor, en donde podríamos poner un punto importante para cualquier reforma que tenga que ver con lo que ustedes han planteado.

A través del secretario de la comisión, don Mario Rebolledo, y del abogado ayudante, don Mauricio Vicencio, me comunicaré con ustedes.

Gracias.

El señor **GONZÁLEZ**, don Rodrigo (Presidente).- ¿Ustedes cuentan con alguna estadística en relación con la cantidad de personas afectadas por esta, llamémosla, perversión? Porque hay una verdadera perversión en la conducta de estas empresas que fomentan y desarrollan este tipo de prácticas.

La señora **CARMONA**, doña Ángela (vía telemática).- Cantidades en cifras no puedo dar. Sin embargo, puedo dar cuenta de que hay un número escondido bajo la alfombra, porque hay muchos adictos que no se atreven a contarles a sus familias que han caído en esta dinámica de préstamos con Enjoy Gestión. Tratan de esconder la cantidad de plata que pierden. Incluso, cuando las personas ingresan

a Ajuter, les digo que es la oportunidad para transparentar toda su situación económica; después no habrá otra, porque es la ocasión en que la familia está dispuesta ayudar.

Hay muchas personas que no hablan del tema por culpa, por vergüenza, porque se sienten pésimo o porque no están capacitadas para reconocer que llegaron a tal estado. Por lo tanto, hay un gran porcentaje oculto bajo la alfombra, definitivamente.

Como dije, no puedo dar números exactos, pero de los 12 años que llevo en esto, he conocido a muchas personas que han caído en esta práctica. ¡Mucha gente! Porque es muy fácil caer, ya que no les cobran intereses, algo que Carolina Jammet olvidó mencionar. No les cobran intereses.

El señor **GONZÁLEZ**, don Rodrigo (Presidente).- Son buenos.

La señora **CARMONA**, doña Ángela (vía telemática).- Sí, son buenos, porque como no les cobran intereses. Además, es mucho mejor que sacar plata de la tarjeta de crédito.

El señor **GONZÁLEZ**, don Rodrigo (Presidente).- Son gentiles.

Señora Jammet, usted propuso una modificación legal de un artículo, que dice relación con las causas civiles. ¿Usted cree que también habría que modificar algunos artículos del Código Penal?

La señora **JAMMET**, doña Carolina (vía telemática).- No soy partidaria de crear nuevos tipos penales, creo que ningún abogado lo es. Además, soy discípula de don Manuel de Rivacoba, que era muy libertario, y se enojaría mucho, desde donde esté.

Es simple, la actual redacción del artículo 7, inciso primero, de la ley N° 19.995, solo prohíbe que el operador del casino preste dinero. Imagino que los abogados asesores se basaron en esa norma y dijeron: "muy simple, entonces, no será Enjoy el que lo preste, sino Enjoy Gestión, que no es el operador de casino.". Eso es lo que pretenden hacer, por eso los cheques se hacen a nombre de Enjoy Gestión.

Primero, hay una oficina de Enjoy Gestión trabajando día y noche en el casino, que no tiene porqué estar ahí, no está autorizada. Segundo, el dinero lo entrega la caja

del casino; o sea, es el casino el que está prestando la plata. Es el casino el que está infringiendo la ley, porque el contrato de mutuo o préstamo de dinero se perfecciona por la entrega. Ellos prestan. Además, hay que contemplar el objeto ilícito, la causa ilícita, la nulidad y todo eso. No hay norma penal. Ustedes determinarán qué sanción se le puede imponer, pero a mí me parece que a un operador que hace esto, lo menos que se le puede hacer es negarle la renovación de la licencia, que ellos sepan a qué se exponen.

El señor **GONZÁLEZ**, don Rodrigo (Presidente).- Señora Jammet, ¿usted cree que podría existir cierta complicidad de parte de la Superintendencia? Es evidente que esto está ocurriendo; sin embargo, la Superintendencia dice que no puede fiscalizar. ¿Habrá cierta complicidad o por lo menos una cierta cortina de ocultamiento de esta situación, donde abiertamente hay una simulación?

La señora **JAMMET**, doña Carolina (vía telemática).- No puedo juzgar lo que no sé. Lo único que puedo decir es que si la Superintendencia ejerciera su facultad de fiscalización, con todo lo que dice el artículo 14, ya se habría enterado de esto. Además, de la cantidad de denuncias que existen. Yo misma denuncié y la respuesta fue esa.

Por eso, dentro de las soluciones posibles, sugiero instruir claramente a la Superintendencia, lo antes posible, que comience a ejercer sus facultades fiscalizadoras.

El señor **GONZÁLEZ**, don Rodrigo (Presidente).- Existe un local que nunca ha sido fiscalizado. ¿No habrá una negligencia de fiscalización, un déficit de fiscalización?

La señora **JAMMET**, doña Carolina (vía telemática).- Lo ignoro. No sé si fiscalizan, porque no voy al casino. Solo voy a los restaurantes, pero creo que después de esto no me van a dejar entrar.

La señora **CARMONA**, doña Ángela (vía telemática).- Señor Presidente, quiero aclarar lo que le preguntó a Carolina Jammet, que es importante.

He acompañado presencialmente a adictos de Ajuter a retirar cheques. Hay dos modalidades: te depositan o tú retiras el cheque personalmente en el casino. Cuando yo

he acompañado a personas a retirar su cheque, pasamos por caja, el jugador muestra el papelito celeste que Carolina mencionó, subimos al segundo piso y allí hay una oficina, una persona sentada detrás de un escritorio que abre un portafolio lleno de separaciones con letras, donde están los cheques guardados. Está lleno de cheques. Se entrega ese papelito celeste a la persona, ella entrega el cheque, salimos del casino y rompo el cheque. He hecho lo mismo que describe Carolina: pasar por la caja, subir al segundo piso, etcétera.

Respecto de su pregunta, creo que la Superintendencia lo sabe, porque esto no es de ahora, viene desde hace mucho tiempo. No es algo que esté ocurriendo solo estos últimos años. Sucede hace mucho, lo denuncié hace más de 8 años a la Asociación de Casinos. Partí con eso, y desde ese tiempo vengo diciendo que esto está ocurriendo. No es un problema de la superintendencia actual.

El señor **GONZÁLEZ**, don Rodrigo (Presidente).- ¿Usted lo ha visto en otras sociedades operadoras o solo en Enjoy?

La señora **CARMONA**, doña Ángela (vía telemática).- Señor Presidente, por los antecedentes que tengo y que he recabado, los otros casinos funcionan con transferencias directas. No funcionan con cheques y que es totalmente distinto a la figura.

El señor **GONZÁLEZ** (Presidente).- Pero, ¿también hacen préstamos?

La señora **CARMONA** (doña Ángela).- No, no son préstamos.

Ellos sacan plata de sus cuentas corrientes, o sea, hacen una transferencia directa al casino de sus cuentas corrientes.

La señora **JAMMET** (doña Carolina).- ¿Les permiten transferir al casino de su cuenta corriente?

La señora **CARMONA** (doña Ángela).- Al casino de su cuenta corriente.

La señora **JAMMET** (doña Carolina).- Entonces, ¿no hay préstamos?

La señora **CARMONA** (doña Ángela). No, no hay préstamos.

La señora **REBOLLEDO** (Secretario).- Señor Presidente, nos van a sacar de la señal.

Si no se levanta la sesión, los pueden pasar a la Comisión de Ética, porque la Sala comenzó hace tres minutos.

El señor **GONZÁLEZ** (Presidente).- Señor Secretario, el diputado Torres ha sido el promotor de este gran tema.

Ofrezco la palabra.

Agradezco la asistencia de nuestras invitadas.

Por haber cumplido con su objeto, se levanta la sesión.

-Se levantó la sesión a las 10.00 horas.

ALEJANDRO ZAMORA RODRÍGUEZ,
Redactor
Jefe Taquígrafos Comisiones.