

**TÉNGASE POR PRESENTADOS LOS  
DESCARGOS, PONE TÉRMINO AL  
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO  
SANCIONATORIO E IMPONE SANCIÓN QUE  
INDICA**

**ROL N°04/2021**

**VISTO:**

Lo dispuesto en la Ley N°19.995 que Establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, de 2005 y sus modificaciones; la Ley N°19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, y sus modificaciones; el Decreto N°248, de 2020, del Ministerio de Hacienda, que renueva nombramiento de alto directivo público a la Superintendente de Casinos de Juego; el Oficio Ordinario N°127, de fecha 1 de febrero de 2021, de esta Superintendencia; la presentación de fecha 15 de febrero de 2021, de la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.**; la Resolución N°07, de 2019 de la Contraloría General de la República; y los demás antecedentes contenidos en el presente procedimiento administrativo sancionatorio.

**CONSIDERANDO:**

**Primero)** Que, mediante Oficio Ordinario N°127, de fecha 1 de febrero de 2021, de esta Superintendencia, se formuló cargos e inició un proceso sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.** por cuanto habría incumplido las instrucciones establecidas en el literal d) del numeral 17 de la Circular N°94, de 6 de febrero de 2018, de esta Superintendencia, atendido el hecho que no habría mantenido almacenadas mediante el sistema de CCTV dos eventos asociados a intervenciones al programa de juego y a las tarjetas de los controladores de pozos progresivos, efectuadas el día 24 de febrero de 2020, durante el período de 6 meses, todo lo cual implicaría una infracción a lo dispuesto en el artículo 46 de la ley N°19.995, ya que la referida sociedad operadora incumpliría una instrucción de general aplicación impartida por esta Superintendencia.

**Segundo)** Que, en particular, resulta pertinente tener presente que el artículo 46 de la ley N° 19.995, establece que **“las infracciones de esta ley, de sus reglamentos, y de las instrucciones y órdenes que imparta la Superintendencia, que no tengan señalada una sanción especial, serán sancionadas con amonestación o multa a beneficio fiscal de cinco a ciento cincuenta unidades tributarias mensuales, sin perjuicio de las sanciones establecidas en otros cuerpos legales”** (el destacado es nuestro).

**Tercero)** Que, la referida formulación de cargos fue notificada, mediante correo electrónico de fecha 1 de febrero de 2021, dirigido a la casilla [icordova@mundodreams.com](mailto:icordova@mundodreams.com), perteneciente al gerente general de la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.**, registrado en esta Superintendencia, conforme a lo dispuesto en el Oficio Circular N°18, de 6 de abril de 2020, de esta Superintendencia.

**Cuarto)** Que, mediante su presentación CJT/014/2021, de fecha 15 de febrero de 2021, estando dentro de plazo, la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.** presentó sus descargos solicitando su absolución y, en subsidio, aplicar el mínimo de las multas establecidas en el artículo 46 de la Ley N°19.995.

**Quinto)** Que, en términos generales, esa sociedad operadora señaló en sus descargos:

- a) *“Esta sociedad operadora, cumple entonces, con exponer las circunstancias que permiten estimar que la infracción aludida, si bien está fundada en un hecho que ha sido reconocido como un error respecto del almacenamiento de registro de eventos especiales (plazo de 6 meses), dentro del procedimiento ejecutado por el encargado de Máquinas de Azar”.*
- b) *“Cabe hacer presente que la revisión requerida del almacenamiento por vuestra Superintendencia se realizó el 10 de agosto de 2020 respecto del 24 de febrero de 2020, es decir, cuando ya habían transcurrido 5 meses y 2 semanas, en un contexto de casino cerrado en sus operaciones y con mínimo personal del área de CCTV, a raíz de las condiciones sanitarias imperantes por la pandemia del COVID 19”.*
- c) Circunstancias relacionadas con la respuesta de la sociedad operadora ante los hechos que configuran el presente procedimiento administrativo sancionatorio:
- i) *“... buena fe y voluntad de aceptar las instrucciones de mejora de la SCJ, cabe señalar que las acciones realizadas, esto es, efectuar el cambio del programa de juego a 16 máquinas de azar, fueron informadas debidamente a vuestra entidad mediante las cartas CJT/020/2020 de fecha 19 de febrero de 2020 y por otra parte, la creación de 4 pozos progresivos, fueron debidamente informados mediante aplicativo SAYN, por medio de carta conductora CJT/029/2020 de marzo de 2020”.*
- ii) *“... se tomaron medidas inmediatas, instruyendo cumplir con todos los registros CCTV que correspondan, comunicando de dicho hecho a todo el personal involucrado en los procesos de registros de eventos conforme a la Circular N°94 de febrero 2018, instrucciones sobre estándar técnico de sistemas de circuito cerrado de televisión (CCTV) para casinos de juego”.*
- iii) *“... las fotografías de las pantallas de máquinas contenidas en la carta CJT/89/2020, dan cuenta que lo expuesto en las cartas remitidas a vuestra SCJ sobre los eventos, tenía concordancia entre los eventos y lo informado en forma posterior al cambio”.*
- iv) *“... el programa y agenda de capacitaciones programadas de acuerdo con las instrucciones de la SCJ está vigente en el fondo, lo que muestra una voluntad de mejorar y/o subsanar las situaciones que pudieron generar la falta de archivo de las grabaciones asociadas a dichos eventos”.*
- v) *“... esta sociedad operadora apenas recibió instrucciones derivadas de la fiscalización que inició este proceso, introdujo los primeros ajustes al Procedimiento de CCTV, con la modificación desde la versión 4 a una versión 5”.*
- c) Circunstancia que acreditaría que se trataría de un error circunscrito *“dentro de este proceso de registro de eventos especiales o significativos relacionadas con la naturaleza de esa viñeta, esta sociedad operadora dispone de registro y grabaciones previas y/o posteriores al 24.02.2020 que sean relacionadas con acciones de RAM CLEAR o borrado de memoria RAM”.*
- d) *“... el no mantener las grabaciones almacenadas asociadas a dichos eventos no generó ningún perjuicio a los clientes, los programas funcionaron correctamente y los pagos y premios no se vieron afectados”.*
- e) *“...es relevante aludir aquí el principio de la proporcionalidad”.*

**Sexto)** Que, no existiendo hechos controvertidos en los descargos presentados por la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.**, esta Superintendencia resolverá de plano, en atención a los hechos que constan en el presente procedimiento administrativo sancionatorio, en los términos establecidos en el literal f) del inciso 1° del artículo 55 de la Ley N°19.995.

**Séptimo)** Que, luego de un análisis de los descargos evacuados por la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.**, esta Superintendencia procederá a hacerse cargo de ellos, precisando la normativa aplicable a los hechos que ameritaron el inicio del presente procedimiento administrativo sancionatorio:

a) En cuanto a la alegación de la sociedad operadora consistente en que los hechos se producen en el contexto de un casino cerrado en sus operaciones debido a la pandemia COVID-19, esta Superintendencia estima que dicha circunstancia no tiene como consecuencia la exención de responsabilidad de la sociedad operadora, sin perjuicio que será considerada para efectos de fijar la sanción correspondiente.

b) En cuanto a la alegación de la sociedad operadora consistente en que existiría buena fe y voluntad de aceptar las instrucciones de mejora de esta Superintendencia, habiéndose tomado medidas inmediatas, programando capacitaciones a sus trabajadores y realizando ajustes al procedimiento de CCTV, esta Superintendencia estima que dicha circunstancia no tiene como consecuencia la exención de responsabilidad de la sociedad operadora, ya que no eliminan la circunstancia de no disponer las grabaciones de los dos eventos asociados a intervenciones al programa de juego y a las tarjetas de los controladores de pozos progresivos, pero al igual que la circunstancia anterior, será considerada para fijar la sanción correspondiente.

c) En cuanto al alegato consistente en que la sociedad operadora dispone de grabaciones previas y posteriores al 24 de febrero de 2020, a juicio de esta Superintendencia esta circunstancia permite acreditar que se trataría de un error circunscrito, lo que permite calificar la conducta de la sociedad operadora dentro de parámetros de menor gravedad.

d) Finalmente, respecto de la ausencia de perjuicio, cabe señalar que esta alegación será abordada desde una perspectiva de discrecionalidad administrativa y, en ningún caso, desde una perspectiva del derecho de daños, la cual debe ser resuelta por los tribunales ordinarios de justicia. En este sentido, se entiende que las instrucciones impartidas por esta Superintendencia se encuentran destinadas a salvaguardar, entre otros, la buena fe en la explotación de los casinos de juego. Por lo anterior, la ausencia de grabaciones del sistema de CCTV impide la adecuada supervigilancia de este Servicio sobre determinadas situaciones que son consideradas críticas en la explotación de la industria de casinos de juego.

e) Respecto de la alegación correspondiente a la debida aplicación del principio de proporcionalidad, esta Superintendencia estima que se da cumplimiento mediante el análisis racional de todas las circunstancias que concurren en el procedimiento administrativo sancionatorio.

En este contexto, está Superintendencia, en conformidad al literal b) del artículo 55 de la ley N°19.995, en la formulación de cargos debe señalar una descripción de los hechos constitutivos de infracción, 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, debiendo la sociedad operadora realizar en sus descargos todas las alegaciones que permitan ponderar adecuadamente los hechos y su proporcionalidad.

Dadas las cosas, las circunstancias alegadas en el presente procedimiento administrativo sancionatorio serán consideradas para los efectos de determinar la sanción correspondiente.

**Octavo)** Que, en consecuencia, previo al término del presente procedimiento administrativo sancionatorio, y para la adecuada resolución del mismo, resulta pertinente reiterar las normas citadas en la formulación de cargos, esto es, el artículo 46 de la Ley N°19.995, que establece las bases generales para la autorización, funcionamiento y fiscalización de casinos de juego; eventualmente habría

incumplido las instrucciones contenidas en el literal d) del numeral 17 de la Circular N°94, de 6 de febrero de 2018, de esta Superintendencia.

**Noveno)** Que, considerando los cargos formulados por esta Superintendencia, teniendo presente también las alegaciones y afirmaciones realizadas por la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.** en su presentación de fecha de fecha 15 de febrero de 2021 y analizando de igual modo la prueba incorporada al presente procedimiento administrativo sancionatorio, de acuerdo con el estándar de apreciación en conciencia de conformidad al artículo 55 letra g) de la ley N°19.995, se concluye que se encuentra completamente acreditado que no se encuentran almacenados mediante el sistema de CCTV dos eventos asociados a intervenciones al programa de juego y a las tarjetas de los controladores de pozos progresivos, efectuadas el día 24 de febrero de 2020, hecho por el cual esta Superintendencia formuló cargos a la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.**

**Décimo)** Que, en la determinación del monto de la multa, esta Superintendencia tendrá en consideración -como atenuante- de manera excepcional la contingencia de público conocimiento en materia de salud pública debido al brote denominado coronavirus Covid-19, que entre otros efectos ha supuesto primero por instrucción de la SCJ y luego de la autoridad sanitaria, la interrupción indefinida del funcionamiento de los casinos de juego, impidiendo por consiguiente la generación de ingresos para las respectivas sociedades operadoras, se aplicará una sanción de menor entidad en relación con el hecho infraccional constatado, sin que de lo cual pueda ni deba inferirse una menor gravedad o reproche a la infracción administrativa respectiva, sino más bien la adopción de una medida extraordinaria, con la finalidad de atenuar los negativos efectos financieros que ha provocado la situación antes descrita.

Asimismo, se considerarán las medidas adoptadas por la sociedad operadora para los efectos de evitar que situaciones como las reprochadas en el presente procedimiento administrativo sancionatorio vuelvan a ocurrir.

También se considerará la circunstancia de que se trató de un error circunscrito, que no obedece a una política generalizada de la sociedad operadora de no almacenar grabaciones de CCTV asociados a eventos especiales de intervención a la caja lógica y a las tarjetas de los controladores de pozos progresivos.

**Décimo primero)** Que, en definitiva, el hecho de no haberse mantenido almacenadas mediante el sistema de CCTV las grabaciones de dos eventos asociados a intervenciones al programa de juego y a las tarjetas de los controladores de pozos progresivos, efectuadas el día 24 de febrero de 2020, que fue objeto de la formulación de cargos contenida en el Oficio Ordinario N°127, de fecha 1 de febrero de 2021, de esta Superintendencia, constituyen infracciones a lo dispuesto en el artículo 46 de la ley N°19.995, por las consideraciones de hecho y de derecho indicadas en los considerandos precedentes de esta resolución exenta.

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

**RESUELVO:**

1. **TÉNGANSE** por presentados, dentro de plazo, los descargos de la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.**

2. **DECLÁRASE** que la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.**, conforme a la parte considerativa de la presente resolución exenta, ha incumplido la instrucción contenida en el literal d) del numeral 17 de la Circular N°94, de 6 de febrero de 2018, de esta Superintendencia, por cuanto no almacenó las grabaciones de CCTV asociadas a dos eventos asociados a intervenciones al programa de juego y a las tarjetas de los controladores de pozos progresivos, efectuadas el día 24 de febrero de 2020.

3. **IMPÓNGASE** a la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.** la sanción de **AMONESTACIÓN** en conformidad a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N°19.995, por incumplir la instrucción de almacenar durante 6 meses eventos asociados a intervenciones a la caja lógica y a las tarjetas de los controladores de pozos progresivos, en conformidad a lo señalado precedentemente.

4. **NOTIFÍQUESE** la presente resolución conforme a lo dispuesto en el Oficio Circular N° 18, de 6 de abril de 2020, de esta Superintendencia, mediante correo electrónico dirigido al gerente general de la sociedad operadora y a las casillas electrónicas que han sido comunicadas a este Servicio en conformidad al Oficio Circular N° 6, de 18 de marzo de 2020, como también a las casillas electrónicas de las personas que tengan poderes en el presente procedimiento administrativo sancionatorio y que las hayan informado en el expediente administrativo.

5. **TÉNGASE PRESENTE** que la presente resolución, conforme a lo prescrito en el artículo 55 literal h) de la Ley N° 19.995, podrá ser reclamada ante este Superintendente dentro de los 10 días siguientes a su notificación.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y AGRÉGUESE**

**AL EXPEDIENTE**

**Distribución**

- Sr. Presidente del Directorio de la Sociedad Operadora Casino de Juegos Temuco S.A.
- Sr. Gerente General Sociedad Operadora Casino de Juegos Temuco S.A.
- Sr. Director del Servicio Nacional del Consumidor.
- División Jurídica SCJ
- Oficina de Partes SCJ