

**TÉNGASE POR PRESENTADOS LOS
DESCARGOS, POR ACOMPAÑADOS LOS
DOCUMENTOS SEÑALADOS, TRÁIGASE A
LA VISTA LOS DOCUMENTOS INDICADOS Y
PÓNGASE TÉRMINO AL PROCEDIMIENTO
ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO,
RESOLVIENDO LO QUE INDICA**

ROL N° 9/2021

VISTOS:

Lo dispuesto en la Ley N° 19.995 que Establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, de 2005 y sus modificaciones; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de Los Órganos de la Administración del Estado, de 2003 y sus modificaciones; en el Decreto Supremo N° 32, de 2017, y N°248, de 2020, ambos del Ministerio de Hacienda, que designa y renueva, respectivamente, a doña Vivien Alejandra Villagrán Acuña como Superintendente de Casinos de Juego; los Oficios Ordinarios N°1042 del 28 de julio de 2020; N°1468 del 17 de octubre de 2020; N°162 del 08 de febrero de 2021; N°398 de 25 de marzo de 2021, todos de esta Superintendencia; las presentaciones CJC/092/2020 de fecha 12 de agosto de 2020, CJC/132/2020 de fecha 3 de noviembre de 2020, CJC/023/2021 de fecha 15 febrero de 2021, CJC/043/2021 de fecha 11 de marzo de 2021 y CJC/063/2021 de 8 de abril de 2021, todas de Casino de Juegos Coyhaique S.A.; la Resolución N°7, de 2019 de la Contraloría General de la República y sus modificaciones; y los demás antecedentes contenidos en el presente procedimiento administrativo sancionatorio.

CONSIDERANDO:

Primero) Que, mediante Oficio Ordinario N° 398, de 25 de marzo de 2021, de esta Superintendencia, se formuló cargos e inició un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.**, atendido a que el 9 de marzo de 2020, eventualmente habría incumplido las instrucciones establecidas en el literal d) del numeral 17 de la Circular N°94, de fecha 06 de febrero de 2018, de esta Superintendencia, en particular por no almacenar mediante el sistema de CCTV todos los eventos asociados a intervenciones a la caja lógica, al programa de juego, a las tarjetas de los controladores de pozos progresivos y a dispositivos de comunicaciones, ya sean que estén ubicados en su interior o exterior de la máquina de azar, lo cual implicaría una infracción a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N° 19.995, por cuanto la referida sociedad operadora incumpliría una instrucción de general aplicación impartida por esta Superintendencia.

Segundo) Que, con fecha 25 de marzo de 2021, se notificó mediante correo electrónico el oficio de formulación de cargos individualizado en el considerando precedente de la presente resolución al gerente general de la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.** a la casilla electrónica jruiz@mundodreams.com registrada en esta Superintendencia.

Tercero) Que, mediante su presentación CJC/063/2021 de 8 de abril de 2021, estando dentro de plazo, la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.** presentó sus descargos solicitando desestimar los cargos imputados y, en subsidio, aplicar amonestación, o bien, la pena de menor cuantía, que esta Superintendencia estime.

Cuarto) Que, asimismo mediante su presentación CJC/063/2021 de 8 de abril de 2021 la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.** acompañó los siguientes documentos:

A) Bitácora de Eventos Críticos Casino de Juegos Coyhaique.pdf, documento en formato PDF emitido por su sistema el día 11-08-2020 que resume los eventos tipo RAM CLEAR asociados a intervenciones a la caja lógica (CPU) y/o programa de juego y/o dispositivos de comunicaciones y/o parámetros.

B) Grabaciones del sistema CCTV de los siguientes 2 eventos ligados a actividades de RAM CLEAR:

i. 06-02-2020: Video de folio 31347 sobre intervención de Técnico de Máquinas de Azar por cambio de programa de juego (isla 23 MDA 600177)

ii. 18-03-2020: Video de folio 33406 sobre intervención de Técnico de Máquinas de Azar por cambio de configuración de parámetros (isla 13 MDA 600186).

Quinto) Que, además mediante su presentación CJC/063/2021 de 8 de abril de 2021 la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.** pidió traer a la vista:

A) Oficio Ordinario N°1042 del 28 de julio de 2020, de esta Superintendencia.

B) Presentación CJC/092/2020 de fecha 12 de agosto de 2020, de Casino de Juegos Coyhaique S.A., que remitió archivo de Bitácora.

C) Oficio Ordinario N°1468 del 17 de octubre de 2020, de la Superintendencia, que informó resultados de fiscalización remota sobre Registro de Eventos Especiales.

D) Presentación CJC/132/2020 de fecha 3 de noviembre de 2020, de Casino de Juegos Coyhaique S.A., que respondió Ord. 1468 junto a texto de Procedimiento de TVR – versión octubre 2020 que se adjuntó.

E) Oficio Ordinario N°162 del 08 de febrero de 2021, de esta Superintendencia, que instruye remitir información sobre acciones de capacitación (planificación y/o ejecución).

F) Presentación CJC/023/2021 de fecha 15 febrero de 2021, de Casino de Juegos Coyhaique S.A., que respondió Ord. 162 con plan de capacitación.

G) Presentación CJC/043/2021 de fecha 11 de marzo de 2021, de Casino de Juegos Coyhaique S.A., que complementó carta CJC 023-2021 con registros de asistencia de capacitación.

Sexto) 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 CCTV”.*

B) *“Cabe hacer presente que la revisión requerida del almacenamiento por vuestra Superintendencia se realizó el 28 de julio de 2020 respecto del 09 de marzo de 2020, es decir, cuando ya habían transcurrido casi 5 meses desde los hechos, 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) Puntualizó las 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 la acción, específica, realizada, el 9 de marzo de 2020, esto es, efectuar la baja del pozo progresivo N°SCJ 31 “Invaders! Planet” de la Isla 14 y el posterior traspaso del aporte de jugadores por \$1.059.820, luego de dicha eliminación, al pozo progresivo N°SCJ 70 “Doggie Cash” de la Isla 18, fue debida y oportunamente informada mediante aplicativo SAYN, por medio de las cartas CJC/036/2020 y CJC/045/2020, de fechas 4 y 14 de marzo de 2020 respectivamente.”*

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 de pozos progresivos intervenidos el día 09 de marzo de 2020 (...), contenidas en el documento “Planilla con detalle de eliminación y traspaso de progresivo” de carta CJC 045/2020, se expusieron en la referida carta CJC/092/2020 como respuesta al requerimiento de fiscalización remota de Oficio Ord. SCJ N°1042 de 28 de julio de 2020, y dan cuenta que lo expuesto en las cartas remitidas a vuestra SCJ sobre ese evento especial, tenía concordancia entre los hechos y lo informado en forma posterior a la eliminación del mencionado progresivo n°31 SCJ “Invaders! Planet.”*

Además, es coherente con otra información que se remitió a vuestra Superintendencia en dicha misiva como da cuenta el Anexo 3C – progresivos (v 17 de 09-03-2020) respecto de la eliminación del referido pozo progresivo n° 31 (“Invaders! Planet Moolah”)

iv) *“El no mantener las grabaciones almacenadas asociadas al evento específico de eliminación de un pozo progresivo, no generó ningún perjuicio a los clientes, ¡por cuanto el total del valor de aporte de jugadores correspondiente a la mencionada suma de \$1.059.820 acumulada por las diferentes apuestas de clientes en el pozo progresivo SCJ N°31 “Invaders! Planet Moolah”, fue transferido íntegramente al pozo progresivo SCJ N°70 ‘Doggie Cash’, hecho que puede verificarse “en la información remitida oportunamente a vuestra Superintendencia mediante nuestra carta CJC 045/2020 de 14 de marzo de 2020 y luego ratificada en carta CJC 092/2020 de 12 de agosto de 2020.” Solicitó además que se pondere la coherencia en la información, y la ausencia de perjuicio a terceros y a la fe pública.*

Asimismo, “personal del área de máquinas de azar tomó registro fotográfico a la pantalla de dicha máquina (código casino 600049) donde en 2 displays se indicaba el monto total acumulado en el progresivo SCJ N°31 para cada uno de sus 2 niveles (MENOR y MAYOR). Estas circunstancias se verificaron para el caso del mencionado progresivo el día 9 de marzo de 2020, mediante registro fotográfico que se realiza en frente de cada máquina y no cenitalmente (desde arriba) como sucede con el sistema CCTV”, copiándose las respectivas fotografías en la presentación de descargos.

v) *“El programa y agenda de capacitaciones programadas de acuerdo con las instrucciones de la SCJ informado en carta CJC 023 del 15 de febrero de 2021, fue finalmente materializado como se señaló a vuestro organismo en carta CJC 043 el día 11 de marzo de 2021”, 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”.*

vi) *“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”.*

Asimismo, la sociedad agregó que *“remitió una nueva versión del referido ‘Procedimiento Operativo de Televigilancia Remota (TVR)’ mediante carta CJC 132-2020 como respuesta al Oficio Ord. SCJ N°1468 de fecha 17 de octubre de 2020”*

vii) Acotó asimismo la sociedad operadora como circunstancia que acredita que se trata de un error circunscrito *“dentro de este proceso de registro de eventos especiales o significativos (...), esta sociedad operadora dispone de registro y grabaciones previas y/o posteriores al 09.03.2020 que sean relacionadas con acciones de RAM CLEAR o borrado de memoria RAM”*.

viii) Se deben a juicio de la sociedad operadora, considerar *“las acciones posteriores a la revelación de la administración sobre esta observación en la fiscalización, particularmente todas las medidas de mejora, para ‘subsanan’ la omisión”,* existiendo *“un efecto claro de restituir un estado de continuidad considerando que la subsanación ha operado”*.

D) *“Es relevante aludir aquí el principio de la proporcionalidad”*.

Séptimo) Que, no existiendo hechos controvertidos en los descargos presentados por la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.**, esta Superintendencia puede resolver 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.

Octavo) Que, luego de un análisis de los descargos evacuados por la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique 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 administrativa 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 y realizando capacitaciones a sus trabajadores y efectuando ajustes al procedimiento de CCTV y Procedimiento Operativo de Televigilancia Remota (TVR), esta Superintendencia estima que dicha circunstancia por sí misma, no puede tener como consecuencia la exención de responsabilidad administrativa de la sociedad operadora, ya que no elimina la circunstancia de no disponer de las grabaciones de los eventos asociados a la modificación del pozo progresivo, pero al igual que la circunstancia anterior, será considerada para fijar la sanción correspondiente.

C) Si bien, existen fotografías de las pantallas de máquinas de pozos progresivos intervenidos el día 09 de marzo de 2020, que son coherentes con los hechos informados a esta SCJ, ello no reemplaza la necesidad de cumplir en tiempo y forma con la obligación de registro a través de CCTV, prevista en la circular respectiva, dictada por esta Superintendencia.

D) 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) En cuanto al alegato consistente en que la sociedad operadora dispone de grabaciones previas y posteriores al 09 de marzo 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 los respectivos parámetros de gravedad de la misma.

F) Respecto a la subsanación del incumplimiento, cabe notar que es claro que, si bien la sociedad operadora tomó medidas para que el hecho no volviera a ocurrir, lo cierto es que no almacenó las grabaciones del día 09 de marzo de 2020 ya indicadas. Las acciones posteriores no significan que el hallazgo haya sido subsanado, sino más bien que se cumplió la instrucción originada a raíz de éste, más aún debido a que no fue posible contar con las grabaciones solicitadas.

Asimismo, reconocer y obedecer las instrucciones impartidas por esta Superintendencia es obligación para todas las sociedades operadoras de casinos de juego. Por otro lado, las observaciones que se detectan en esta fiscalización y las instrucciones particulares que se generan, no tiene como efecto anular el incumplimiento, si no que evitar que persista en el tiempo.

G) 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 respectiva 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.

Teniendo presente lo anterior, resulta pertinente precisar que *“tanto la sanción penal como la administrativa, son manifestaciones de un único ius puniendi estatal, donde el principio de proporcionalidad actúa como un límite en la imposición de los castigos. Sin embargo, ello no importa de inmediato la aplicación de los principios del derecho penal a la sanción impuesta por la Administración, por cuanto existen ciertos matices dados principalmente por la finalidad perseguida por el legislador al asociar uno u otro tipo de responsabilidad a una conducta determinada.”* (CS, rol 68.722-2016).

Por tanto, la exigencia de proporcionalidad – entendida bajo el matiz administrativo ya referido – de la sanción que se impondrá, se encuentra suficientemente fundada a partir de las razones por las cuales se impone la amonestación, entre ellas se consideró las circunstancias generadas por la pandemia actual, la buena fe y la voluntad de cumplir las instrucciones por parte de la sociedad operadora y la característica de ser un hecho puntual el incumplimiento, encontrándose asimismo dentro del margen de la sanción dispuesta por el legislador en el artículo 46 de la Ley N°19.995.

Noveno) 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, con relación al eventual incumplimiento de las instrucciones contenidas en el literal d) del numeral 17 de la Circular N°94, de 6 de febrero de 2018, de esta Superintendencia.

Décimo) Que, considerando los cargos formulados por esta Superintendencia, teniendo presente también las alegaciones y afirmaciones realizadas por la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.** en su presentación de fecha de 8 de abril 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 a juicio de este servicio que se encuentra completamente acreditado la circunstancia de que el día 09 de marzo de 2020 no se almacenó las grabaciones de CCTV del evento asociado a la eliminación de pozo progresivo y traspaso de aporte, informado mediante Carta CJC/045/2020, por un período de 6 meses, hecho por el cual esta Superintendencia formuló cargos a la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.**

Décimo Primero) Que, asimismo en la determinación del sanción que a juicio de esta Superintendencia corresponde, se tendrá en consideración - como atenuante de la respectiva responsabilidad administrativa - 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 durante períodos prolongados del funcionamiento de los casinos de juego atendida las restricciones establecidas en el Plan Paso a Paso, impidiendo por consiguiente la generación de ingresos permanentes para las respectivas sociedades operadoras en el ejercicio y explotación de sus permisos de operación, 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 morigerar los negativos efectos financieros que ha provocado la situación antes descrita.

Décimo Segundo) Que, en definitiva, el hecho de que el día 09 de marzo de 2020 no se almacenó las grabaciones de CCTV del evento asociado a la eliminación de pozo progresivo y traspaso de aporte, informado mediante Carta CJC/045/2020, por un período de 6 meses, que fue objeto de la formulación de cargos contenida en el Oficio Ordinario N° 398 de 25 de marzo de 2021, de esta Superintendencia, constituye una infracción 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 Tercero) Que, atendido lo antes expuesto, y en uso de las facultades que me confiere la ley,

RESUELVO:

1.- INCORPÓRESE al presente procedimiento sancionatorio los documentos individualizados en el considerando cuarto precedente.

2.- TRÁIGASE a la vista en el presente procedimiento sancionatorio los documentos individualizados en el considerando quinto de esta resolución exenta.

3.- TÉNGASE por presentados, dentro de plazo, los descargos de la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique S.A.**

4.- DECLÁRASE que la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique 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 el día 09 de marzo de 2020 las grabaciones de CCTV del evento asociado a la eliminación de pozo progresivo y traspaso de aporte, informado mediante Carta CJC/045/2020.

5.- IMPÓNGASE a la sociedad operadora **Casino de Juegos Coyhaique 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 detallada en el resuelto precedente.

6.- 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.

7.- 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 Y AGRÉGUESE AL EXPEDIENTE.

Distribución

- Sr. Presidente del Directorio de la Sociedad Operadora Casino de Juegos Coyhaique S.A.
- Sr. Gerente General de la Sociedad Operadora Casino de Juegos Coyhaique S.A.
- División Jurídica SCJ
- División de Fiscalización.
- Oficina de Partes SCJ