

**RESUELVE RECURSO DE RECLAMACIÓN  
PRESENTADO POR CASINO DE JUEGOS  
PUNTA ARENAS S.A. EN CONTRA DE LA  
RESOLUCIÓN EXENTA N°764, DE 27 DE  
SEPTIEMBRE DE 2023, DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE  
JUEGO.**

**ROL N°11/2023**

**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; en la Ley N°19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en los Decretos N°32 de 2017, N°248 de 2020, y N°412 de 2023, todos del Ministerio de Hacienda, el primero que designa y los siguientes que renuevan a la Sra. Vivien Villagrán Acuña en el cargo de Superintendente de Casinos de Juego; en la Resolución Exenta N°15, de 6 de enero de 2022; en el Oficio Ordinario N°906, de 14 de junio de 2023, de esta Superintendencia, que formuló cargos a la sociedad operadora Casino de Juegos Punta Arenas S.A.; en la presentación PAR/085/2023, de fecha 3 de julio de 2023, de la sociedad operadora Casino de Juegos Punta Arenas S.A., en la que formula sus descargos; en la Resolución Exenta N°764, de 27 de septiembre de 2023, que pone término al procedimiento sancionatorio e impone sanción que indica; en la presentación de Casino de Juegos Punta Arenas S.A., PAR/166/2023, de 11 de octubre de 2023 mediante la cual remite una reclamación en contra de la Resolución Exenta N°749, ya citada; en 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:**

1. Que, mediante Oficio Ordinario N°906, de 14 de junio de 2023, de esta Superintendencia, se formuló cargos e inició un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora Casino de Juegos Punta Arenas S.A., por cuanto eventualmente habría incumplido las instrucciones contenidas en la Resolución Exenta N°15, de 6 de enero de 2022, la cual fue dictada conforme lo establece el artículo 38 del Decreto N°547 de 2005, del Ministerio de Hacienda, atendido a que habría explotado el programa de juego código "GAME020009IGBB02", en circunstancias que se encontraba "cancelado" en el Registro de Homologación vigente de la Superintendencia; como asimismo incumplir eventualmente las instrucciones contenidas en los artículos 6° y 31 letra m) de la Ley N°19.995; en concordancia con los artículos 7° y 29 del Decreto N°547, de 2005, atendido a que habría explotado un programa de juego no homologado, infringiendo lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley N°19.995.

2. Que, por medio de la Resolución Exenta N°764, de 27 de septiembre de 2023, se puso término al presente procedimiento administrativo infraccional sancionatorio, determinándose la aplicación fundada a **Casino de Juegos Punta Arenas S.A.** de una multa a beneficio fiscal de 50 UTM (cincuenta Unidades Tributarias Mensuales) en conformidad a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N°19.995, por haber incumplido lo señalado en la Resolución Exenta N°15, de 6 de enero de 2022; y, una multa a beneficio fiscal de 150 UTM (ciento cincuenta Unidades Tributarias Mensuales) en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley N°19.995, por haber incumplido lo señalado en el artículo 6° y 31 letra m) de la Ley N°19.995, en concordancia con los artículos 7° y 29 del Decreto N°547, de 2005, de Hacienda.

3. Que, la referida Resolución Exenta N°764 fue notificada, con fecha 28 de septiembre de 2023, por correo electrónico a la casilla registrada en esta Superintendencia conforme a lo dispuesto en el Oficio Circular N°18, de 6 de abril de 2020, dictado por este servicio.

4. Que, con fecha 11 de octubre de 2023, Casino de Juegos Punta Arenas S.A. interpuso dentro de plazo y ante esta Superintendencia, un recurso de reclamación administrativa en contra de lo resuelto en la Resolución Exenta N°764, ya citada, en los términos previstos en el artículo 55 de la Ley N°19.995.

5. Que, en particular, la sociedad operadora señala en su reclamación, como fundamentos de hecho y de derecho, los siguientes.

5.1. En primer lugar, observa respecto de la resolución sancionatoria, que en ella no se contiene ningún considerando noveno, por lo que desconocen si ello fue un error de transcripción, o bien, un considerando con argumentaciones jurídicas o fácticas que permitieron concluir con la sanción aplicada. De tratarse de un considerando omitido, esta parte entiende que no puede ser subsanado, al ya encontrarse fijados los argumentos que avalan su determinación.

5.2. Conforme lo anterior, el único considerando tenido a la vista como fundamento conclusivo de la sanción, es el considerando décimo.

5.3. Sobre la primera sanción de multa, reiteran los descargos ya formulados, aun cuando la Superintendencia haya determinado desecharlos uno a uno, por entender que no hay ninguna circunstancia que pueda concluir la inexistencia de la infracción:

a) Solicita que se pueda reconsiderar la aplicación de la sanción, permitiendo concluir que el hecho sólo pueda ser considerado un caso aislado, excepcional, que debe ponderarse no sólo en función de la ausencia de procesos similares en el último año, como señaló en su conclusión, sino también en que razón del número de máquinas en operación, representado esta situación (y la siguiente), señalan que es un residual que además no produjo perjuicios fiscales o a los clientes.

b) Indica que debe ponderarse con la debida proporcionalidad, las circunstancias que atenúen dicha responsabilidad; y aun cuando alude a haber tenido presente nuestras argumentaciones, no se visualiza en la sanción un efecto real, pues se establece una suma elevada para la operadora.

c) La "certeza" respecto a la seguridad del uso de las máquinas de azar, fue resguardado por la operadora, sin afectación de la fe pública, lo que además se respalda por el continuo cumplimiento de las normas que la regula, dando cuenta de ello las fiscalizaciones donde se han cerrado revisiones del parque de máquinas sin observaciones, como es el caso de la fiscalización realizada en diciembre de 2021, donde se revisó una muestra de 90 MDA, que no tuvo observaciones respecto a la revisión de los programas de juego en las mismas, como da cuenta las conclusiones del acta de cierre de la inspección en terreno respectiva.

d) Objeta lo expresado por la SCJ, en cuanto a que ambos hallazgos recaen sobre la misma materia, y que ello es indicativo de una falta de cultura de cumplimiento de la sociedad operadora. Asegurar dicha conclusión obedece a una generalización injusta y desproporcionada respecto al estándar de cumplimiento de Casino de Juegos Punta Arenas S.A.

e) Señala que, desde el inicio de sus operaciones, y no sólo respecto de instrucciones relacionadas con Máquinas de Azar, sino en todas las materias que nos regulan, la sociedad operadora ha cuidado con celo el cumplimiento de dichos estándares, conducta que no se ha valorado de la manera debida. Posterior a la pandemia, la operadora tuvo una reorganización del equipo técnico tanto a nivel local como corporativo lo que implicó, como en cualquier empresa, un

período de adaptación y eso puede haber producido una divergencia en los procesos de control, que como ya se expuso fue ínfima.

f) Reitera que la revisión del proceso y los mecanismos de control, sobre los cambios que pudiesen existir en el registro de homologación, y en una coordinación conjunta entre la Gerencia Corporativa de Máquinas de Azar y la Gerencia de Cumplimiento Regulatorio, proceso informado, se ha subsanado cualquier situación dando cuenta de lo señalado sobre su conducta alineada con las directrices de la Superintendencia, por lo que se estiman que debe considerar estas circunstancias, para revisar la sanción aplicada.

5.4. Sobre la segunda sanción de multa, la operadora reitera sus argumentos de defensa, los que habrían sido desestimados por la Superintendencia, sin ponderarlos para la aplicación de la multa, aun cuando los hechos aludidos no afectaron la seguridad ni la confiabilidad respecto de nuestros usuarios.

a) Estiman desproporcionada la sanción, atendida la falta de gravedad en el resultado de la supuesta infracción cometida.

b) Las divergencias entre la consideración del implemento de juego no homologado al que se hace referencia y el programa de juego, siendo la facción progresiva de éste, la necesidad de acceso total a los certificados de laboratorios, resoluciones o toda la documentación que compone el Registro de Homologación, como el que la información se podría validar o verificar de forma más efectiva si se contara con acceso a toda la documentación del registro de homologación, al igual que el acceso a sus registros mejoras al sistema de registro de homologación y la implementación de mejoras en plataformas SAYN y/o SIOC, son circunstancias que pueden haber influido en la determinación de la entidad para el uso de dicha facción progresiva.

c) Solicitan tener por reproducidos los argumentos vertidos respecto de la otra infracción sancionada, a que se refiere el punto 5.3. precedente, en todo lo que sea pertinente y complementario a lo ya señalado, solicitando asimismo que se acoja esta reclamación, apreciando las situaciones que rodearon el hecho imputado como incumplimiento y estableciendo que dicha infracción no existe.

6. Que, luego de un análisis de los argumentos de la reclamación evacuada por **Casino de Juegos Punta Arenas S.A.**, siempre de conformidad al estándar de apreciación en conciencia de aquellos, esta Superintendencia pasa a exponer lo siguiente:

a) Revisados los argumentos de la reclamación presentada por **Casino de Juegos Punta Arenas S.A.**, se concluye que no han sido aportados nuevos elementos o antecedentes distintos a los ya expuestos en estos autos infraccionales, que permitan una nueva apreciación de los hechos y una nueva ponderación de la sanción aplicada, correspondiendo por tanto mantener el criterio sostenido, sus fundamentos y las decisiones adoptadas respecto de la sanción impuesta en la resolución reclamada.

b) En primer lugar, se dejar constancia de que la omisión de un considerando décimo fue a causa de un error de transcripción.

c) Sin perjuicio de lo anterior, se hace presente que las sanciones son aplicadas por dos hechos claramente diversos, uno consistente en el desacato de la instrucción contenida en la Resolución Exenta N°15, de 2022, que dispuso que las operadoras de casinos de juego debían retirar de sus establecimientos *“aquel material de juego cuya inscripción se ha cancelado al tenor de lo dispuesto en el numeral precedente, dentro del plazo de 60 días, contado desde la notificación de la presente resolución”*, entre ellos el correspondiente al código GAME020009IGBB02; y por otro hecho, materializado en la operación del implemento de juego código KGI\_L772SRF042WD01/KGI\_L772SPB031WD01, no inscrito en el registro de homologación de esta Superintendencia.

d) En relación con la supuesta falta de proporcionalidad de la sanción impuesta por la SCJ alegada por la reclamante, resulta pertinente hacer presente la alta relevancia del cumplimiento de la instrucción y reglas que han sido incumplidas por la sociedad operadora según ha sido posible constatar en estos autos infraccionales, referidas directamente a la fe pública que debe ser amparada por todos aquellos que participan de la industria de casinos de juegos, incluido este Servicio en su rol de fiscalizador, que tiene el imperativo de hacer cumplir las reglas que regulan a la industria, en particular aquellas que incluso pueden fundamentar en los casos más graves, el inicio de un procedimiento revocatorio del respectivo permiso de operación, conforme lo dispone el artículo 31 letra m) de la Ley N°19.995.

Asimismo, constituye un objetivo estratégico de este Servicio preservar la fe pública, y conforme a ello, no se comparte de modo alguno los argumentos y términos vertidos por la operadora en orden a minimizar y relativizar los incumplimientos acreditados en este procedimiento sancionatorio, como también las sanciones administrativas impuestas como consecuencia de estos.

Resulta pertinente hacer presente que, el resguardo a la fe pública constituye el fundamento para que los juegos de azar como actividad en su origen prohibida, y solo puedan desarrollarse comercialmente de manera excepcional y acotada, dando paso a un mercado especialmente regulado.

Referido a la necesidad de preservar la fe pública, las personas que concurren a las salas de juego depositan su confianza en que, al realizar apuestas, operara la suerte o aleatoriedad en la generación de los correspondientes resultados, es decir, una contingencia incierta de ganancia o pérdida.

Tratándose especialmente de las máquinas de azar, el cliente no tiene opción de verificar que efectivamente exista esa contingencia de ganancia o pérdida, ni cuáles son sus opciones efectivas de obtener un premio, razón por la cual se requiere que la autoridad, contando con las herramientas adecuadas, entre ellos el Registro de Homologaciones, dé certeza a todos los usuarios de que exista una probabilidad razonable de obtener un premio y cobrarlo, y, además, en caso de dudas, de verificar si efectivamente en una jugada particular, el operador cumplió con la normativa vigente.

7. Que, de acuerdo con los hechos descritos en los considerandos anteriores y atendida las facultades que me confiere la Ley N°19.995.

## RESUELVO:

**1. SE RECHAZA** la reclamación interpuesta en contra de la Resolución Exenta N°764, de 27 de septiembre de 2023, se puso término al presente procedimiento administrativo infraccional sancionatorio, iniciado mediante el Oficio Ordinario N°906, de 14 de junio de 2023, confirmándose, en consecuencia la aplicación a **Casino de Juegos Punta Arenas S.A.** de una multa a beneficio fiscal de **50 UTM (cincuenta Unidades Tributarias Mensuales)** en conformidad a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N°19.995, por haber incumplido lo señalado en la Resolución Exenta N°15, de 6 de enero de 2022; como asimismo de una multa a beneficio fiscal de **150 UTM (ciento cincuenta Unidades Tributarias Mensuales)** en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley N°19.995, por haber incumplido lo señalado en el artículo 6° y 31 letra m) de la Ley N°19.995, en concordancia con los artículos 7° y 29 del Decreto N°547, de 2005, de Hacienda.

**2. TÉNGASE PRESENTE** que el pago de la multa impuesta deberá efectuarse ante la Tesorería General de la República en el plazo de 15 días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución y acreditarse por medio de la correspondiente presentación dirigida a la División Jurídica de esta Superintendencia.

Una vez ejecutoriada la presente resolución exenta, se comunicará a la Tesorería General de la República la multa impuesta a la sociedad operadora **Casino de Juegos Punta Arenas S.A.** para los fines legales pertinentes.

**3. TÉNGASE PRESENTE** asimismo que, sin perjuicio de lo resuelto por la presente resolución, conforme a lo prescrito en el artículo 55 literal h) de la Ley N°19.995, ésta podrá ser reclamada ante el tribunal ordinario civil que corresponda al domicilio de la sociedad operadora, dentro de los 10 días siguientes a su notificación.

**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.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y AGRÉGUESE**

**AL EXPEDIENTE.**

**Distribución**

- Gerente General Casino de Juegos Punta Arenas S.A.
- Presidente del Directorio Casino de Juegos Punta Arenas S.A.
- Sr. Director del Servicio Nacional del Consumidor.
- Divisiones y Unidades SCJ
- Oficina de Partes/Archivo

