

**RESUELVE RECURSO DE RECLAMACIÓN
PRESENTADO POR OVALLE CASINO
RESORT S.A., EN CONTRA DE LA
RESOLUCIÓN EXENTA N°98, DE 24 DE
ENERO DE 2025, DE LA
SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE
JUEGO.**

ROL N°10/2024

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, de 2003 y sus modificaciones; en los Decretos N° 32, de 2017, N°248 de 2020 y Decreto N°412, de 2023, todos del Ministerio de Hacienda, que designa y renuevan en el cargo, respectivamente, a la Sra. Vivien Villagrán Acuña, como Superintendente de Casinos de Juegos; en el Oficio Ordinario N°1124, de 21 de junio de 2024, que formula cargos a la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.**; en la presentación OCR N°69 de 3 de julio de 2024, de la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.**, la que contiene sus descargos; en la Resolución Exenta N°555, de 17 de julio de 2024, de esta Superintendencia, que tuvo por presentados los descargos, abrió término probatorio y fijó los puntos de prueba que indica; en la presentación OCR N°074, de 26 de julio de 2024, de la sociedad operadora **Ovalle Casino Resort S.A.**, que acompañó medios de prueba; en la Resolución Exenta N°98, de 24 de enero de 2025, que puso término al proceso sancionatorio; en la presentación OCR N°17 de 03 de febrero de 2025, de **Ovalle Casino Resort S.A.**, de reclamación a la decisión contenida en la Resolución Exenta N°98, de 2025; en la Resolución N°36, de 2024, de la Contraloría General de la República; y, en los demás antecedentes contenidos en el presente procedimiento administrativo sancionatorio.

CONSIDERANDO:

1. Que, mediante Oficio Ordinario N°1124, de 21 de junio de 2024, de esta Superintendencia, se formuló cargos e inició un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de **Ovalle Casino Resort S.A.**, atendido a que:

a) Habría incumplido la normativa del Catálogo de Juegos, lo que significaría un incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 4° letra c) de la Ley N° 19.995 como asimismo los artículos 8° y 15 del Decreto Supremo N°547 de 2005 y sus posteriores modificaciones, "Reglamento de Juegos de Azar en Casinos de Juego y Sistema de Homologación", en relación con lo establecido en el Capítulo I. Cuestiones generales aplicables a todos los Juegos del catálogo, título 6. Resolución de conflictos y verificación de premios del Catálogo de Juegos aprobado por Resolución Exenta N°157, de 10 de julio de 2006, de esta Superintendencia, al eventualmente incurrir en las siguientes conductas:

i. Se habría realizado quema de cartas no contempladas en el Catálogo de Juegos, en la mesa Mini Punto y Banca MP50.

Lo anterior además significaría un incumplimiento las normas establecidas en el Capítulo III. Categorías de juegos de cartas, título 2. Punto y Banca, Título 2.5 Reglas del juego, del Catálogo de Juegos aprobado por Resolución Exenta N° 157, de 10 de julio de 2006, de esta Superintendencia, y sus posteriores modificaciones.

ii. El croupier no habría mostrado que los mazos estén completos al inicio del juego y barajado inicial, respecto al juego BlackJack.

Lo anterior además significaría un incumplimiento a las normas establecidas en el Capítulo III. Categorías de juegos de cartas, título 1. Black Jack, Título 1.5 Reglas del juego, 1.5.1 Modalidad Black Jack o Veintiuno del Catálogo de Juegos aprobado por Resolución Exenta N°157, de 10 de julio de 2006, de esta Superintendencia, y sus posteriores modificaciones.

iii. El personal de **Ovalle Casino Resort S.A.**, no habría tomado medidas respecto a jugadores que comparten fichas y respecto de un jugador que toma fichas de otro jugador, no corrigiendo particularmente el croupier esas irregularidades.

Esa conducta además implicaría un incumplimiento a las normas del Catálogo de Juegos aprobado por Resolución Exenta N°157, de 10 de julio de 2006, de esta Superintendencia y sus posteriores modificaciones, en específico al Capítulo III. Categorías de juegos de cartas, título 2. Ruleta Americana, específicamente título 2.6.3. Prohibiciones al jugador y al Capítulo I. Cuestiones generales aplicables a todos los juegos del Catálogo, título 5. Condiciones y prohibiciones generales para la práctica del juego, específicamente título 5.2. Prohibiciones al jugador.

b) La sociedad **Ovalle Casino Resort S.A.** no habría respetado su propio procedimiento interno respecto al Sistema de CCTV en la obligación del resguardo de la información, al incurrir en las siguientes conductas incumpliendo la normativa establecida en la Circular N°94, de 2018, que imparte instrucciones a las sociedades operadoras sobre estándar técnico de sistemas de circuito cerrado de televisión para casinos de juegos, y en específico el numeral 4), denominado "Procedimiento del Sistema de CCTV" al incumplir los procedimientos fijados por la propia Sociedad Operadora, en su versión 6, teniendo presente que:

i. Las grabaciones para requerimientos internos efectuados por la Dirección de Juegos, es entregado mediante un dispositivo pendrive a los jefes de sección del salón de juegos para su revisión en sala de término de conflictos. Luego, el jefe de sección de mesas y/o máquinas de azar procede a la devolución del pendrive a la Sala de CCTV para su borrado. En tal sentido, el formato actualmente en uso no se ajusta al establecido en el procedimiento interno de la Sociedad Operadora, difiriendo en su contenido.

En este caso incumpliría su procedimiento en lo relativo a entrega de grabaciones para requerimientos internos, el que específicamente, en el punto 4.2.3 del procedimiento "Sistema de CCTV" de la Sociedad Operadora en su versión 6 establece que "Una vez que el video deje de ser utilizado se eliminará de la PC."

ii. Respecto al formulario denominado "Acta de entrega de imágenes de CCTV", el que es usado para requerimientos de entes externos al Casino. En tal sentido, el formato actualmente en uso no se ajusta al establecido en el procedimiento interno de la sociedad operadora, difiriendo en su contenido.

En este caso incumpliría su procedimiento respecto a formato de "Acta de entrega de imágenes CCTV" para requerimientos externos, el que específicamente, no se condecía con el indicado en el procedimiento que se usaba en la práctica.

iii. Se constató que las dos cámaras denominadas "07 Gerencia" y "Pasillo Técnico UPS" que cubren acceso a la sala de CCTV y Sala de UPS, respectivamente, no se encontrarían registradas el Anexo respectivo del Registro que debe mantener la sociedad operadora, conforme al procedimiento interno elaborado por ésta.

En este caso incumpliría su procedimiento respecto al registro de cámaras relevantes, según lo dispuesto en el numeral 4.2.3 parte final del procedimiento "Sistema de CCTV" de la sociedad operadora en su versión 6.

c) La sociedad **Ovalle Casino Resort S.A.** no habría dado cumplimiento a las instrucciones de esta Superintendencia respecto al funcionamiento del Sistema de CCTV, incumpliendo el numeral 17, literal I), de la Circular N°94, de 2018, que imparte instrucciones a las sociedades operadoras sobre estándar técnico de sistemas de circuito cerrado de televisión para casinos de juegos de esta Superintendencia de Casinos al incurrir en las siguientes conductas:

i. Se habría habilitado un computador personal en el escritorio del jefe de la "Sala de CCTV", que permitía la grabación de información en dispositivos externos.

ii. Se encontraría en el mueble del Supervisor de CCTV, un computador personal, el que se encontraba sin el candado correspondiente.

iii. En la Sala de CCTV se encontraría habilitado un computador personal con acceso a correo electrónico que a su vez tenía acceso a carpeta compartida de grabaciones de CCTV.

d) La sociedad **Ovalle Casino Resort S.A.** no habría efectuado un adecuado control de acceso velando por el acatamiento de la prohibición de acceso de personas que porten armas a la sala de juego, por cuanto de la revisión de las grabaciones del sistema de CCTV correspondientes al acceso principal del casino de juego, se constató que entre las 21:00 horas y 22:00 horas, del viernes 22 de septiembre de 2023 y entre las 20:00 y 21:30 horas, del sábado 23 de septiembre de 2023, las personas que ingresaron al salón de juego que marcaron en rojo en el pórtico de control de metales, no fueron examinados por el personal de seguridad con la paleta detectora de metales, lo que significaría un incumplimiento del artículo 9°, letra d), junto al inciso tercero de la Ley N°19.995, y artículos 1° y 6° letra e) del Decreto Exento N°1.521, de fecha 14 de julio de 2017, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, que instruye sobre medidas de seguridad para Casinos de Juegos, Decreto Exento N°2.464, de fecha 8 de noviembre de 2017, del mismo Ministerio.

2. Que, por medio de la Resolución Exenta N°98, de 24 de enero de 2025, se puso término al presente procedimiento administrativo infraccional, determinándose la aplicación fundada a la sociedad **Ovalle Casino Resort S.A.** de las siguientes multas a beneficio fiscal:

- Multa de **100 UTM (cien unidades tributarias mensuales)** por haber incumplido lo dispuesto en el artículo 4° letra c) de la Ley N°19.995 como asimismo los artículos 8° y 15 del Decreto Supremo N°547 de 2005 y sus posteriores modificaciones, "Reglamento de Juegos de Azar en Casinos de Juego y Sistema de Homologación", en relación con lo establecido en el Capítulo III. Categorías de juegos de cartas, título 2. Punto y Banca, Título 2.5 Reglas del juego; Capítulo III. Categorías Jack o Veintiuno; Capítulo III. Categorías de juegos de cartas, título 2. Ruleta Americana, específicamente título 2.6.3. Prohibiciones al jugador; Capítulo I. Cuestiones generales aplicables a todos los juegos del Catálogo, título 5. Condiciones y prohibiciones generales para la práctica del juego, específicamente título 5.2. Prohibiciones al jugador, todos del Catálogo de Juegos aprobado por Resolución Exenta N°157, de 10 de julio de 2006, conforme lo detallado en la presente resolución exenta;

- Multa de **20 UTM (veinte unidades tributarias mensuales)** por haber incumplido obligaciones contenidas la Circular N°94, de 2018 que imparte instrucciones a las sociedades operadoras sobre estándar técnico de sistemas de circuito cerrado de televisión para casinos de juegos, y en específico el numeral 4), denominado "Procedimiento del Sistema de CCTV", conforme lo detallado en la presente resolución exenta;

- Multa de **60 UTM (sesenta unidades tributarias mensuales)** por haber incumplido obligaciones contenidas en el numeral 17. L. de la Circular N°94, de 2018 que imparte instrucciones a las sociedades operadoras sobre estándar técnico de sistemas de circuito cerrado de televisión para casinos de juegos; y,

- Multa de **60 UTM (sesenta unidades tributarias mensuales)** por haber incumplido el artículo 9° letra d) junto al inciso tercero de la Ley N°19.995, y artículos 1° y 6° letra e) del Decreto Exento N°1.521, de fecha 14 de julio de 2017, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, que instruye sobre medidas de seguridad para Casinos de Juegos, Decreto Exento N°2.464, de fecha 8 de noviembre de 2017, del mismo Ministerio.

3. Que, la mencionada Resolución Exenta N°98, fue enviada el 24 de enero de 2025 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, la operadora **Ovalle Casino Resort S.A.** interpuso el 07 de febrero de 2025, dentro de plazo y ante esta Superintendencia, un recurso de reclamación administrativa en contra de lo resuelto en la Resolución Exenta N°98, 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:

a) En primer lugar se refutan las afirmaciones de la Superintendencia, en cuanto que en el ámbito del Derecho Administrativo Sancionador, la sola circunstancia de incumplir las exigencias que la norma de conducta administrativa establece al regulado, permite configurar la responsabilidad administrativa frente a dicha inobservancia, de lo cual resulta posible concluir que la única forma de eximirse de la misma es, o bien acreditando el cumplimiento total de la obligación correlativa, o bien en caso de reconocerse un incumplimiento de la norma de conducta, este se atribuya a un caso fortuito o fuerza mayor, alegado y acreditado por quien lo esgrima, circunstancias que no concurren, fundando lo anterior en que la jurisprudencia en materia de la responsabilidad administrativa, en los últimos años viene adhiriendo a la teoría de la culpa infraccional, según la cual basta acreditar la infracción o mera inobservancia de la norma, toda vez que la sentencia se limita a señalar que se constató el hecho por una fiscalizadora, elevándola a una prueba casi irrefutable, y sancionar.

Precisa que profesor Luis Cordero Vega luego de hacer una afirmación en el sentido recién indicado, a propósito de lo que fue una posición de nuestros tribunales, señala más adelante “(...) *Esta forma de entender el principio de culpabilidad en su variante administrativa sancionadora, no tiene por objeto hacerla asimilable de manera total a la culpa civil, ya que ésta tiene por objeto y fin la reparación del daño causado, mientras que en la sanción administrativa se busca una función de índole similar a la punitiva: la de infligir un daño al infractor de la norma (retributiva), así como la prevención general; por ello no cabe instaurar un régimen de responsabilidad objetiva, pero sí más estricto que el penal, dado que más que intereses particulares, están en juego las reglas bajo las cuales se busca gestionar intereses particulares, están en juego las reglas bajo las cuales se busca gestionar intereses de trasfondo colectivo y, en definitiva, velar por el bien común*”.

En consecuencia, al analizar los hallazgos de los fiscalizadores en los que se ha fundado la resolución que impone sanciones, la Superintendencia, debió atender a la culpa de la operadora y en qué medida se afectaron los intereses del público, el bien común, y el interés fiscal.

Señala también que la Corte Suprema desde el año 2017 ha ido sentando como criterio que la autoridad administrativa en la aplicación del elemento de culpabilidad en el procedimiento administrativo sancionador, debe determinar la comisión de un acto por cuyo intermedio se haya vulnerado la normativa que regula la actividad, en la que el infractor debe haber obrado de manera

dolosa o, al menos, culposa, de manera tal que la responsabilidad administrativa no es de carácter objetivo, sino que por el contrario, exige la concurrencia de los elementos característicos de toda clase de responsabilidad y, en particular, supone la comisión de un acto en la que el infractor debe haber obrado al menos en forma culposa, de modo que se instala en el Derecho Administrativo Sancionador un estándar mayor sobre el elemento de culpabilidad, no bastando, la mera inobservancia de una norma, como lo ha hecho la Superintendencia.

En efecto, y a modo de ejemplo, con fecha 23 de agosto de 2017, la Tercera Sala de la Excm. de la Corte Suprema se pronuncia sobre un caso de infracción administrativa eléctrica. En dicho fallo se señala que la responsabilidad administrativa no es de carácter objetivo, sino que, por el contrario, exige la concurrencia de los elementos característicos de toda clase de responsabilidad y, en particular, supone la comisión de un acto por cuyo intermedio se haya vulnerado la normativa, en la que el infractor debe haber obrado de manera dolosa o, al menos, culposa, concurriendo una relación de causalidad entre el hecho atribuido al concesionario y la infracción y sin que concurra a su respecto alguna circunstancia que lo exima de responsabilidad.

La operadora agrega opiniones, que respaldan la postura de la reclamante, del profesor Sr. Eduardo Cordero Quinzacara, que afirma que las sanciones administrativas solo pueden imponerse a infractores que hayan actuado de forma dolosa o culposa; destaca que la culpabilidad es un principio fundamental del Derecho Administrativo Sancionador, y que la responsabilidad administrativa no puede ser objetiva; y señala que la culpabilidad determina la magnitud de la sanción y que las infracciones administrativas calificadas por el resultado son contrarias a este principio. Por su parte, también alude al profesor Sr. Enrique Alcalde Rodríguez, quien rechaza los criterios basados en la responsabilidad objetiva, argumentando que implican presunciones de derecho contrarias a la Constitución y a la dogmática penal, y sostiene que la culpabilidad debe ser respetada como un principio que garantiza la libertad y dignidad de las personas, y que las sanciones administrativas deben basarse en la reprochabilidad de la conducta.

b) En relación con el incumplimiento de las normas del Catálogo de Juegos, la reclamante señala:

b.1. Respecto de la quema de cartas no contempladas en el catálogo de juegos, en la mesa Mini Punto y Banca MP50:

La Superintendencia no otorgó valor a los descargos y pruebas presentados por la operadora, argumentando que estos reconocen la existencia de una infracción en las normas del juego. Sin embargo, la operadora señala que el error fue cometido por un croupier en una sola mesa, estando dicho croupier capacitado y sometido a controles periódicos. Este error de procedimiento no generó efectos tributarios, ni afectó la fe pública, reputación o credibilidad del juego de azar regulado, y fue corregido de inmediato.

Según el criterio del autor Luis Cordero, este tipo de errores no justifica una sanción, ya que no impacta los intereses colectivos ni el bien común.

b.2. En relación con que el croupier no habría mostrado que los mazos estén completos al inicio del juego y barajado inicial, respecto al juego Blackjack señala que

No es efectivo lo que se afirma en la resolución que se reclama al señalar *“que no existe tal imprecisión, ya que durante la fiscalización que se efectuó entre los días 15 a 18 de mayo de 2023, se revisaron imágenes de CCTV correspondientes a la jornada del 13 de mayo de 2023, de modo que no existen dudas sobre la fecha de los hechos constatados.”*

La fiscalización que se realizó fue con observación directa desde la cabina de CCTV lo que era la apertura de las mesas el día 17 de mayo 2023. No revisó imágenes pasadas, como las del 13 de mayo de 2023.

Finalmente resulta pertinente precisar que Personal de la operadora estuvo presente durante la fiscalización y no se revisaron imágenes pasadas, por lo tanto, si era posible utilizar la autorregulación de detectarse un error de procedimiento. Tampoco se indica a que mesa hace referencia. De hecho, la Superintendencia, como consecuencia de la fiscalización no tiene ninguna imagen del 13 de mayo de 2023, sólo lo que se le envió por email el mismo 17 de mayo correspondientes a imágenes de ese día.

b.3. Respecto de que el personal de Ovalle Casino Resort S.A., no habría tomado medidas respecto a jugadores que comparten fichas y jugador que toma fichas de otro jugador, no corrigiendo el croupier esas irregularidades:

En este punto según el reclamante la resolución que se impugna no se hace cargo de todo lo expuesto en los descargos, limitándose a señalar que el croupier es el primero que debe actuar ante irregularidades del juego, y nada dice respecto de:

- Los videos no contienen audio por lo que no puede dar certeza la fiscalizadora de lo que le estaba señalando a los jugadores el croupier, los que deben mantener una postura de calma, sin que hagan ademanes con las manos. No se entiende como puede aseverar que el croupier no dice nada.

- Nada dice respecto del error en las posiciones de los jugadores. Claramente comete un error importante.

- Se acreditó que ese día fue una jornada complicada para el personal de nuestro casino de juegos, ya que ese mismo día se produjo una pelea a golpes lo que afecta la calma y serenidad de los croupiers y demás personal del juego, de verse afectados por estas agresiones.

- En este punto, es importante considerar la declaración jurada del jefe de sección de turno: *Los chicos me avisaron sobre una incidencia en la Ruleta Americana N°01, en la madrugada de 12 para el 13 de mayo, estaba muy cargado el ambiente, pero les llame la atención a los clientes, era un grupo como de 3 o 4, todos caballeros de mediana edad, no les gusto mucho lo que les pedí, pero accedieron a dejar de pasarse las fichas, después más tarde sucedió lo de la pelea entre los clientes que expulsamos de la sala de juegos."*

El Catálogo de Juegos en su numeral 1.6 establece que *Las irregularidades en el juego deben ser corregidas en forma inmediata por el croupier", pero, a continuación, agrega ese mismo numeral "En caso de cualquier discrepancia en la interpretación correcta de las reglas del juego, se debe consultar al jefe de mesa o al jefe de sección o quien cumple sus funciones. Finalmente, se pueden revisar la(s) jugada(s) grabada(s) por el Sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)."*

En lo que dice relación a la multa impuesta a beneficio fiscal, frente a estas supuestas infracciones, ésta asciende a una suma muy alta: 100 UTM (cien unidades tributarias mensuales. Ciertamente que siendo el tope de lo que faculta el artículo 46 de la Ley N°19.995 la suma de 150 UTM, queda en evidencia la falta de proporcionalidad en el monto de la multa fijada, por cuanto no se tratan de hechos graves, sino de errores de procedimiento aislados, que no han afectado los intereses del público, el bien común, y el interés fiscal.

c) No respetar el propio procedimiento interno y vigente, elaborado por Ovalle Casino Resort S.A., relativo al sistema de CCTV y en particular la obligación del resguardo de la información.

Sorprende el argumento previo de esta Superintendencia al señalar *"que la acción fiscalizadora de la Superintendencia persigue principalmente dos grandes fines: un fin represivo y uno preventivo. Por un lado, la acción fiscalizadora busca hacer visible toda conducta considerada un ilícito*

administrativo y la sanción busca castigar a quien incurre en una conducta infractora. Por otro lado, la sanción tiene un fin preventivo, pues no solo busca castigar o reprimir a quien incurre en una conducta prohibida, sino que busca prevenir que el sujeto infractor y terceros agentes del mercado incurran en dicha conducta."

Lo anterior no es efectivo. Las fiscalizaciones que organiza la Administración pública no comprenden solo el sancionar, sino que busca prevenir que el administrado incurra en faltas por medio de revisiones periódicas. La sanción no tiene el fin preventivo que señala la resolución, sino sólo represivo.

Precisamente una de las finalidades de la fiscalización que debe realizar la administración pública es de carácter preventivo en que la sanción busca disuadir al infractor de volver a cometer la infracción (prevención individual) y desalentar a otros potenciales infractores (prevención general). Eso es preventivo.

Ciertamente con ese error de criterio y comprensión de lo constituye la finalidad de la fiscalización versus lo que es una sanción, lleva a tener que constatar que esta Superintendencia busca el error. Lo correcto sería estar revisando constantemente los protocolos que tienen los casinos, se están en norma, actualizados, y ante diferencias fijar pautas de trabajo, tiempos de realización, etc. Pero no. Esa actividad que se realizaba antiguamente para mejorar la industria por medio de trabajos en conjunto con los administrados, que permitió generar importantes circulares quedó atrás, *"y es como el padre castigador que cree que entre más golpea, más se cumplirá la norma"*.

c.1. Las grabaciones para requerimientos internos efectuados por la Dirección de Juegos, es entregado mediante un dispositivo pendrive a los jefes de sección del salón de juegos para su revisión en sala de término de conflictos. Luego, el jefe de sección de mesas y/o máquinas de azar procede a la devolución del pendrive a la Sala de CCTV para su borrado. Todo lo anterior no se ajustó al procedimiento interno de la sociedad operadora, difiriendo en su contenido.

Los protocolos son una guía paso a paso que indica cómo hacer algo de manera consistente y efectiva, que permite la estandarización fijando una forma uniforme de hacer las cosas, el día a día. Cuando ocurren inconvenientes, este paso a paso puede modificarse en la medida que se mantenga la finalidad que persigue.

En este caso, la SCJ reprocha un procedimiento que está fuera de protocolo, pero no que el resultado final de la operación no se encuentre ajustado a normativa legal.

c.2. Las cámaras denominadas "07 Gerencia" y "Pasillo Técnico UPS" que cubren acceso a la sala de CCTV y Sala de UPS, respectivamente, no se encontraban incorporadas en el Anexo respectivo del Registro que debe mantener la sociedad operadora, conforme al procedimiento interno elaborado por esta.

La SCJ no se hace cargo de las alegaciones formuladas por la sociedad operadora, limitándose a señalar que: *"En consecuencia, la sociedad operadora al no controvertir ni acreditar que no se configuró la infracción detectada, incurrió en los hechos establecidos en la formulación de cargos al respecto, no pudiendo absolver en este punto a la sociedad operadora"*.

En efecto, no se pronuncia respecto de que la Circular N°94 en ninguna parte indica lo que taxativamente deberá anexarse al listado "Anexo N °1" las cámaras de pasillos administrativos, o ingreso al área de CCTV.

Por otro lado, el fiscalizador pudo dar cuenta de la existencia y funcionalidad de estas cámaras, por lo que su no incorporación al listado no da cuenta de ningún incumplimiento de la normativa. Solo busca apoyar la labor de fiscalización, no existiendo obligación en su cumplimiento.

Reiteramos lo ya dicho respecto de los protocolos que la sociedad ha generado para un mejor manejo de los procedimientos.

El hecho de que luego de la fiscalización los procedimientos fueran subsanados en modo alguno significa un reconocimiento de responsabilidad, sino entender que debe existir colaboración en lo que esta parte entiende pueden ser recomendaciones para un mejor funcionamiento de esta sociedad.

En lo que dice relación a la multa impuesta a beneficio fiscal, frente a estas supuestas infracciones, ésta resulta muy alta: 60 UTM (sesenta unidades tributarias mensuales), por lo que al igual que en el primer cargo sancionado, queda en evidencia una vez más la falta de proporcionalidad en el monto fijado al no tratarse de hechos que dicen relación con nuestros propios protocolos que no afectan los intereses del público, el bien común y el interés fiscal.

d) No dar cumplimiento a las instrucciones de esta Superintendencia respecto al funcionamiento del sistema de CCTV.

No se explica cómo esta parte generó una situación que pudiera generar fuga de la información del sistema de CCTV. Los computadores de CCTV se encontraban en un proceso de mantención y cuando se efectuó la fiscalización se suspendieron los trabajos de los técnicos.

Pese a las 8 horas que estuvo el fiscalizador no pudo en forma clara configurar un hallazgo que mereciera ser sancionado, pudiendo constatar que en ninguno de los computadores dentro de la sala de CCTV se realizó alguna prueba grabando o exportando un video o imagen. La existencia de un puerto USB o de una unidad lectora de DVD por sí sola no implica ni prueba que las mismas se encuentren en funcionamiento y en la fiscalización no se determinó que estaban funcionando.

Olvida señalar la fiscalizadora que para acceder a la sala de CCTV se requiere pasar por 3 controles, el del ingreso para público en general, el control biométrico para el personal de administración y dentro del sector de administración un último control biométrico y la autorización expresa del jefe de área para la sala de CCTV, por lo que está más que comprobado que nadie que no sea personal de extrema confianza puede ingresar a dicha sala, y en tal sentido la fuga de información desde tal ubicación es prácticamente imposible.

d.1. En relación con la habilitación de un computador personal en el escritorio del jefe de la "Sala de CCTV", que permitía la grabación de información en dispositivos externos.

Como se señaló existía un problema que debía solucionarse. Precisamente porque los equipos pueden tener desperfectos es que se realiza mantenimiento, pero en ningún caso ello significa peligro de fuga. Estos procesos se guían por la buena fe, y si esta parte acompaña fotos, que no tienen grabada la fecha, porque es algo poco usual a la fecha, no significa que no sea efectivo lo que se declara.

No estamos ante un sistema de prueba tasada por lo que está SCJ debiera considerar las fotos y lo declarado por esta parte respecto de su data, de lo contrario no se comprende el criterio de desconfianza en la prueba que aporta esta parte, que en todos estos años ha sido leal en los documentos que acompaña. Conforme lo señalado, no existe infracción alguna.

d.2. Respecto de que se encontraría en el mueble del Supervisor de CCTV, un computador personal, el que se encontraba sin el candado correspondiente.

La Superintendencia refuta los descargos fundada en que el informe del proveedor "Fenel" no desacredita el hecho que fundamenta el cargo formulado, ni tampoco explica porque justificaría no controlar el riesgo de fuga de imágenes correctamente.

Pero el análisis debe ser al revés, *¿Por qué existiría peligro de fuga según la SCJ?* Lo informado al formular los cargos es vago e impreciso y se debe explicar dónde está el riesgo de fuga, que es en donde el Servicio se ampara para formular cargos. Se ha explicado los altos sistemas de controles y el hecho puntual generado por necesidad de mantención de los equipos de manera de no incurrir en incumplimiento, siendo absurdo que, por razones lógicas de estos equipos que requiere mantención, se nos pretenda sancionar por ser diligentes.

d.3. Respecto a que en la sala de CCTV se encontraría habilitado un computador personal con acceso a correo electrónico que tenía acceso a carpeta compartida de grabaciones de CCTV.

Se explicó el sistema de control para evitar fugas. La sanción se ampara en lo dispuesto en artículo 43 de la Ley N°19.995, que establece una presunción legal de veracidad para todos los efectos legales sobre lo constatado por los fiscalizadores de esta Superintendencia. Esa presunción debe basarse en un hecho que, si es infracción por peligro de fuga, lo que no es el caso, por lo que la presunción que nos quiere imponer no tiene sustento al no ampararse en un hecho antijurídico.

En lo que dice relación a la multa impuesta a beneficio fiscal, frente a estas supuestas infracciones, ésta asciende a la suma alta: 20 UTM (veinte unidades tributarias mensuales), por lo que al igual que en los casos anteriores se evidencia una falta de proporcionalidad en el monto fijado, al no tratarse de hechos que digan relación con incumplimientos a normativa, que además no afectan los intereses del público, el bien común, y el interés fiscal.

e) No habría efectuado un adecuado control de acceso velando por el acatamiento de la prohibición de acceso de personas que porten armas a la sala de juego.

La normativa infringida fundada artículo 1° y 6 letra e) del Decreto Exento N°1.521, de fecha 14 de julio de 2017, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, que instruye sobre medidas de seguridad para Casinos de Juegos, Decreto Exento N°2.464, de fecha 8 de noviembre de 2017, del mismo Ministerio son claras en determinar la competencia para velar por el cumplimiento de dicha normativa, careciendo por tanto la SCJ de la misma, no estando por tanto facultada para sancionar.

Respecto de la norma invocada artículo 9°, letra d) de la Ley N°19.995, en relación con el inciso tercero del mismo artículo, ella es clara al disponer a quienes se les debe impedir el ingreso, no figurando a las personas que un sistema de control se encienda una luz roja.

De lo observado por la fiscalizadora, en ningún momento pudo constatar que se ingresaran armas, en consecuencia, no ha acreditado ni fundado como habríamos infringido la norma del artículo 9° de la ley, razón por la cual a esta parte debe absolver.

Respecto de la multa, 60 UTM (sesenta unidades tributarias mensuales) ciertamente no solo es excesiva y desproporcionada, sino que está SCJ carece de competencias para sancionarlos y mucho menos imponerles multas, siendo su actuar absolutamente ilegal.

6. Que, conforme los argumentos esgrimidos por **Ovalle Casino Resort S.A.**, esta operadora solicita tener por interpuesta reclamación en contra de la Resolución Exenta N°98, de 24 de enero de 2025, y en definitiva dejar sin efecto las sanciones impuestas en ellas, por no ajustarse a Derecho o, en su defecto, modificarla a la sanción de amonestación, y en subsidio rebajar el monto de las multas.

7. Que, por su parte, luego de un análisis de los argumentos expuestos en la reclamación evacuada por **Ovalle Casino Resort S.A.**, siempre de conformidad al estándar de apreciación en conciencia de aquellos conforme a lo prescrito en el artículo 55 letra g) de la ley, esta Superintendencia pasa a exponer lo siguiente:

a) Luego de una revisión de los argumentos de la reclamación presentada por Ovalle Casino Resort S.A., esta Superintendencia concluye que, no aportándose nuevos elementos al caso, 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, corresponde mantener el criterio sostenido y sus fundamentos, y las decisiones adoptadas respecto de las sanciones impuestas en la resolución reclamada, con excepción a una nueva apreciación en relación a la aplicación de normativa sectorial relativa a materias de seguridad, a propósito del último cargo formulado y sancionado por este servicio.

b) Sin perjuicio de lo anterior, se precisa lo siguiente:

b.1. La operadora señala que la Superintendencia, al analizar los hallazgos de los fiscalizadores en los que se ha fundado la resolución que impone sanciones, debió atender a la culpa de la operadora y a la medida en que se afectaron los intereses del público, el bien común, y el interés fiscal.

Al respecto, y conforme fluye de los actos de este Servicio y de este proceso sancionatorio, éste comprende que la culpa debe ser entendida como “culpa infraccional”, en el sentido señalado por Tercera Sala de la Corte Suprema (CS rol 30.509-2021), vale decir “*como ilicitud o infracción de un deber de cuidado*” (Enrique Barros Bourie, 2006), no siendo relevante en el ámbito del derecho administrativo sancionador, las circunstancias subjetivas. Conforme lo anterior, este Servicio difiere en la concepción de la responsabilidad administrativa, la cual no debiera basarse en la supuesta concurrencia de dolo o culpa, enfocándose por el contrario en la inobservancia de la norma específica respecto de la sociedad operadora responsable de su debido y oportuno cumplimiento.

Sobre la culpa infraccional la jurisprudencia ha señalado que: “*Al analizar la legislación regulatoria, se puede constatar que gran parte de estas normas, cuyo incumplimiento es la causa que motiva la puesta en acción de las facultades sancionadoras de los órganos administrativos sectoriales, están configuradas de manera que imponen a los administrados regulados una serie de obligaciones dentro del marco de las actividades que desarrollan (...) Estas exigencias típicas y objetivas de cuidado que se establecen, a fin de cautelar la gestión de intereses generales en materias especialmente reguladas, colocan a los entes objeto de fiscalización en una especial posición de obediencia respecto a determinados estándares de diligencia, cuya inobservancia puede dar lugar a la aplicación de las sanciones respectivas (...) Al ser el legislador, o bien la autoridad pública, según el caso, quien viene en establecer el deber de cuidado debido en el desempeño de las actividades tipificadas, cabe asimilar el principio de culpabilidad del Derecho Administrativo Sancionador al de la noción de la culpa infraccional, en la cual basta acreditar la infracción o mera inobservancia de la norma para dar por establecida la culpa; lo cual se ve agravado en los casos que se trate de sujetos que cuenten con una especialidad o experticia determinada, donde el grado de exigencia a su respecto deberá ser más rigurosamente calificado*”, Sentencia Corte Suprema Rol N°1079-2017, considerando 9°.

b.2. En relación con lo que indica la operadora, sobre el error cometido por un croupier en una sola mesa, estando dicho croupier capacitado y sometido a controles periódicos, corresponde señalar que el hecho de que un croupier cometa un error de procedimiento, y que éste incluso no genere efectos tributarios, ni afecte la fe pública, reputación o credibilidad del juego de azar regulado, bien puede justificar una sanción. Como se ha indicado, se observa el incumplimiento normativo independiente de la materialización de un perjuicio a partir del error en que incurre el croupier.

b.3. Se hace especialmente presente, que el desarrollo del juego con estricto apego a las reglas contenidas el Catálogo de Juegos, corresponde a una materia que define el funcionamiento de una industria que debe resguardar la fe pública como aspecto central de su operación excepcional autorizada por el ordenamiento normativo, debido a lo cual este Servicio en su rol fiscalizador es garante de que el referido principio se materialice en las salas de juego de los casinos que operan en el país.

La tarea del croupier, es de capital importancia tanto en lo que refiere a la manera en que ejecuta el juego, como del directo control y guía que debe ejercer en el juego de las personas que acuden al casino, como por ejemplo en lo relativo a las posiciones de los jugadores. Por otra parte, en el caso revisado en el sancionatorio, no se produce una situación de discrepancia o de interpretación de una regla del juego, sino de circunstancias que debieron ser corregidas en forma inmediata por el croupier.

En relación con la alegación que los hechos que puedan afectar calma y serenidad de los croupiers y demás personal del juego, la operadora debe contar con mecanismos de resguardo para que tales situaciones no alteren el normal desarrollo del juego, o de mitigación de las eventuales alteraciones que las referidas circunstancias puedan producir en la normalidad con que el juego debe desarrollarse.

b.4. Conforme consta del Acta de Cierre de la Inspección en Terreno, correspondiente a la fiscalización realizada, y que ha dado origen a este sancionatorio, se observa que la Superintendencia tuvo acceso a imágenes de CCTV del día 13 de mayo de 2022, debiendo reiterarse a propósito del cuestionamiento realizado por la reclamación de la sociedad operadora, que el artículo 43 de la ley N°19.995, que prescribe que los funcionarios de la Superintendencia *“habilitados como fiscalizadores tendrán el carácter de ministros de fe respecto de todas las actuaciones que realicen en el ejercicio de sus funciones, dentro de las cuales podrán tomar declaraciones bajo juramento”*.

b.5. Se reitera lo señalado en cuanto a que el protocolo de “Sistema de CCTV” de la sociedad operadora en su versión 6, establece en su numeral 4.3.2 que respecto al listado de cámaras y equipos de almacenamiento del sistema CCTV, que *“Esta información se mantiene actualizada cada vez que se realiza un movimiento de mesas, maquinas o en situaciones donde la disposición de las cámaras haya cambiado”*, por lo que al no contener el anexo, tal como lo reconoce la misma operadora, no lo presume la Superintendencia, todas las cámaras CCTV se configura el incumplimiento indicado en el respectivo cargo.

b.6. La incorporación de protocolos y procedimientos que la operadora realiza para la ejecución de diversas tareas, y que en ocasiones se vinculan a funciones reguladas, se identifica como un complemento al cumplimiento de la norma asociada al protocolo o procedimiento, y por ello no deben ser considerados solo como una guía de comportamiento, sino que es una regla que debe ser respetada por sus destinatarios, pues se comprende que su acatamiento asegura el fin buscado, por ejemplo y para este caso, por la Circular N°94, de 2018, sobre estándares técnicos para los circuitos cerrados de televisión de los casinos de juego, a la que responde el protocolo o procedimiento.

b.7. La probabilidad o riesgo de fuga de información no se elimina sólo con controles de acceso al lugar en que se resguarda la información, por lo que deben adoptarse medidas efectivas de protección de la información en los dispositivos que la contienen. Debido a lo anterior, este Servicio advierte que las medidas de preventivas sobre la materia no fueron satisfechas respecto de los computadores que se encontraban en la sala de CCTV, y que fue objeto de fiscalización por este Servicio.

b.8. Se reitera lo señalado por este Servicio en cuanto a que ante una ausencia de controversia de la operadora respecto de los hechos que se le imputa o ante la falta de acreditación de que no se configura la infracción detectada, la operadora incurrió en los hechos establecidos en la formulación de cargos al respecto, no pudiendo absolver en el respectivo punto.

b.9. Si bien la norma del artículo 9°, letra d) de la Ley N°19.995, en relación al inciso tercero del mismo artículo, no se extiende respecto de la manera precisa en que debe realizarse un control de ingreso, corresponde reiterar el reproche administrativo que merece una actitud pasiva del casino de juego, el que ante la activación de una alarma visual de la eventual presencia de metales entre las vestimentas de uno o más clientes, no procede a verificar con la paleta detectora de

metales a los clientes que al pasar por el pórtico detector de metales generó el encendido de una luz roja que precisamente es la alerta prevista.

b.10. Se reitera lo señalado por este Servicio, en cuanto considerar que la subsanación o la adopción de medidas correctivas no son circunstancias que sirvan para eximir de responsabilidad a la sociedad operadora, sin perjuicio de la eventual ponderación de la sanción que se imponga.

b.11. En relación con la referencia a la supuesta afectación al principio de proporcionalidad por parte de la Superintendencia en la aplicación de las respectivas sanciones de multas que reclama la recurrente, contrariamente a lo afirmado por ésta, se reafirma una aplicación legal, proporcionada y ajusta a la envergadura de las infracciones acreditadas en estos autos infraccionales.

Lo anterior conforme al criterio establecido por la Excma. Corte Suprema en sentencia de 19 de mayo de 2016, Rol N°7560-2015, en la cual ha señalado que *"la doctrina se ha referido a la importancia del respeto al principio de proporcionalidad en la imposición de sanciones administrativas. Al respecto se sostiene -Bermúdez Soto- que "La aplicación de este principio -de proporcionalidad- obliga a encontrar una solución justa, frente al espectro de posibilidades sancionatorias que tiene la Administración (...) La potestad sancionadora de la Administración debe ejercerse ponderando las circunstancias concurrentes, a objeto de alcanzar la necesaria y debida proporción entre los hechos imputados y la responsabilidad exigida. Las sanciones deben determinarse para el caso, en congruencia con la entidad de la infracción cometida y según un criterio de proporcionalidad en relación con las circunstancias de hecho". En lo tocante a la denominada regla del daño causado. La infracción administrativa se entiende cometida con la sola vulneración, sin que el daño o perjuicio causado por la conducta forme parte imprescindible de la tipificación del ilícito. Sin embargo, siempre deberá tomarse en cuenta la existencia o no de un daño, la naturaleza del mismo y la cuantía de éste, al momento de la aplicación de la sanción correspondiente a la infracción" (considerando 9° de la sentencia de reemplazo)*.

Tal criterio, ha sido reiterado en la causa por nuestra Corte Suprema en "Feller con CMF", Rol 17.185-2022, considerando 5°: *"Sin embargo, este estándar que reprocha la actora, está acorde con lo resuelto ya por esta Corte Suprema en autos Rol N°7560-2015, de modo que los jueces han hecho correcta aplicación de las normas jurídicas que se dicen infringidas, en coherencia con los hechos establecidos en la causa.*

El examen de idoneidad de la multa aplicada nos lleva a sostener que esta cumple con el objetivo establecido por el legislador para el resguardo del cumplimiento de la regulación que se aplica a la industria de casinos de juego, estimándose que cuenta con la capacidad disuasoria suficiente para impedir que conductas como las reprochadas en el presente procedimiento administrativo sancionatorio, no sean reiteradas y sostenidas en el tiempo, permitiendo que las instrucciones impartidas por este Servicio sean observadas y cumplidas oportuna e íntegramente por las sociedades operadoras.

En definitiva, se reitera lo ya señalado en la resolución impugnada en cuanto a las multas aplicadas en estos autos, teniendo en consideración la concurrencia de infracciones, se encuentran dentro del rango inferior de los montos que pueden ser aplicados conforme al artículo 46 de la ley N°19.995.

b.12. La revisión las imágenes del sistema de CCTV es un elemento central en los procesos de fiscalización, y a partir de su observación los profesionales fiscalizadores de este Servicio pueden emitir sus informes, sin que la ausencia de audio sea un elemento que pueda restar valor

b.13. Se ha hecho mención, en b.4. de este acto, a que los funcionarios de la Superintendencia habilitados como fiscalizadores tienen el carácter de ministros de fe respecto de las actuaciones que realizan, a lo que se agrega que, en efecto, el en procedimiento sancionatorio no se atiende a un sistema de

prueba tasada; y, que conforme se indica en el artículo 55 letra g) de la ley N°19.995, los hechos investigados y las responsabilidades de los infractores podrán acreditarse mediante cualquier medio de prueba admisible en derecho, los que se apreciarán en conciencia.

b.14. Finalmente respecto del control de cumplimiento de las normativa contenida en artículo 1° y 6 letra e) del Decreto Exento N°1.521, de fecha 14 de julio de 2017, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, que instruye sobre medidas de seguridad para Casinos de Juegos, y en el Decreto Exento N°2.464, de fecha 8 de noviembre de 2017, del mismo Ministerio, y la sanción aplicada en relación a dichas reglas, se reconsidera lo obrado en cuanto a la competencia de este Servicio para ejercer atribuciones sancionadoras ante eventuales infracciones a dicha regulación, y se abstiene de sancionar por incumplimiento de normativa ajena a la norma sectorial de casinos de juego, acotándose la aplicación de la sanción por incumplimiento al artículo 9° letra d) junto al inciso tercero de la Ley N°19.995.

8. 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 ACOGE PARCIALMENTE la reclamación presentada en contra de la Resolución Exenta N°98, de 24 de enero de 2025, mediante la cual se puso término al presente procedimiento administrativo infraccional, conforme a lo que se indica a continuación:

1.1. Se mantiene la aplicación fundada a la sociedad **Ovalle Casino Resort S.A.**, de una multa a beneficio fiscal de **100 UTM (cien unidades tributarias mensuales)** por haber incumplido lo dispuesto en el artículo 4° letra c) de la Ley N°19.995, como asimismo los artículos 8° y 15 del Decreto Supremo N°547 de 2005 y sus posteriores modificaciones, "Reglamento de Juegos de Azar en Casinos de Juego y Sistema de Homologación", en relación con lo establecido en el Capítulo III. Categorías de juegos de cartas, título 2. Punto y Banca, Título 2.5 Reglas del juego; Capítulo III. Categorías Jack o Veintiuno; Capítulo III. Categorías de juegos de cartas, título 2. Ruleta Americana, específicamente título 2.6.3. Prohibiciones al jugador; Capítulo I. Cuestiones generales aplicables a todos los juegos del Catálogo, título 5. Condiciones y prohibiciones generales para la práctica del juego, específicamente título 5.2. Prohibiciones al jugador, todos del Catálogo de Juegos aprobado por Resolución Exenta N°157, de 10 de julio de 2006, conforme lo detallado en la presente resolución exenta;

1.2. Se mantiene una multa a beneficio fiscal de **20 UTM (veinte unidades tributarias mensuales)** por haber incumplido obligaciones contenidas la Circular N°94, de 2018 que imparte instrucciones a las sociedades operadoras sobre estándar técnico de sistemas de circuito cerrado de televisión para casinos de juegos, y en específico el numeral 4), denominado "Procedimiento del Sistema de CCTV", conforme lo detallado en la presente resolución exenta;

1.3. Se mantiene una multa beneficio fiscal de **60 UTM (sesenta unidades tributarias mensuales)** por haber incumplido obligaciones contenidas en el numeral 17. L. de la Circular N°94, de 2018 que imparte instrucciones a las sociedades operadoras sobre estándar técnico de sistemas de circuito cerrado de televisión para casinos de juegos; y,

1.4. Conforme lo indicado en el punto b.14) del considerando N°7 de este acto, se rebaja la multa originalmente aplicada de 60 UTM, y, en su reemplazo se aplica una multa a beneficio fiscal de **30 UTM (sesenta unidades tributarias mensuales)** por haber incumplido el artículo 9° letra d) junto al inciso tercero de la Ley N°19.995.

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 **Ovalle Casino Resort 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:

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

