

**RESUELVE RECURSO DE RECLAMACIÓN
PRESENTADO POR CASINO DEL LAGO S.A.
EN CONTRA DE LA RESOLUCIÓN EXENTA
N°478, DE 11 DE JUNIO DE 2024, DE LA
SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE
JUEGO.**

ROL N°03/2024

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; 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 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 el Oficio Ordinario N°709, de 24 de abril de 2024, de esta Superintendencia, que formula cargos a la sociedad operadora Casino del Lago S.A.; en la presentación de Casino del Lago S.A. CDL/051/2023, de 08 de mayo de 2024, que da respuesta a la formulación de cargos; en la Resolución Exenta N°478, de 11 de junio de 2024, de esta Superintendencia; en la presentación de Casino del Lago S.A. CDL/080/2024, de 26 de junio de 2024, mediante la cual interpone reclamación en contra de la Resolución Exenta N°478, de 2024; en la Resolución N°7, de 2019 de la Contraloría General de la República y sus modificaciones; y en los demás antecedentes contenidos en el presente procedimiento administrativo sancionatorio.

CONSIDERANDO:

1. Que, mediante el Oficio Ordinario N°709, de 24 de abril de 2024, esta Superintendencia le formuló cargos e inició un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Casino del Lago S.A.** por cuanto, eventualmente y por las razones expuestas en dicho oficio, habría incumplido las instrucciones establecidas en el numeral 17. Obligaciones Generales para Sistema de Control de CCTV, de la Circular N°94, de 06 de febrero de 2018, que imparte instrucciones a las sociedades operadoras sobre estándar técnico de sistemas de circuito cerrado de televisión para casinos de juegos, al no contar con las imágenes de respaldo de CCTV, respecto del movimiento "Cambios de Configuración en Máquinas de azar – Noviembre 2022"; las instrucciones establecidas en el numeral 14.3 Iluminación de escena, de la Circular N°94, de 06 de febrero de 2018, que imparte instrucciones a las sociedades operadoras sobre estándar técnico de sistemas de circuito cerrado de televisión para casinos de juegos, al haberse constatado que los cilindros de las ruletas americanas doble cero contaban con demasiada iluminación, lo que dificultaría determinar dónde cae la bola; y las instrucciones establecidas en el numeral 22. Sala de Operación de CCTV, de la Circular N°94, de 06 de febrero de 2018, que imparte instrucciones a las sociedades operadoras sobre estándar técnico de sistemas de circuito cerrado de televisión para casinos de juegos, al no contar con los controles suficientes para registrar el acceso de personal ajeno al área de CCTV.

2. Que, por medio de la Resolución Exenta N°478, de 11 de junio de 2024, se puso término al procedimiento administrativo infraccional sancionatorio, determinándose fundadamente la aplicación a la sociedad **Casino del Lago S.A.** una multa a beneficio fiscal de **U.T.M. 120 (ciento veinte Unidades Tributarias Mensuales)** en conformidad con lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N°19.995, por incumplir las instrucciones y normativa detalladas en el considerando precedente.

3. Que, la referida Resolución Exenta N°478, fue enviada, con fecha 11 de junio 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 01 de julio de 2024, la sociedad **Casino del Lago 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°478, 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, y antes de entrar en los argumentos de la reclamación, señala que resulta difícil poder apelar correctamente a cada cargo imputado respecto a la proporción de la multa total de 120 UTM, pues la Superintendencia no hace la división de ella por cada uno de éstos, ni tampoco establece parámetros y/ o antecedentes que permitan determinar cuántas UTM corresponden a cada uno de los cargos sancionados.

Asimismo, la reclamante señala que en el segundo punto de la parte resolutive de la resolución recurrida, la Superintendencia sanciona con la multa antes señalada, pero no realiza ninguna referencia acerca de cuántas de las UTM corresponden respectivamente a los cargos de los literales a), b) y c) del numeral 3° del Oficio N°709 de 2024, que inició este proceso administrativo sancionatorio, lo que no permite un adecuado desarrollo de la defensa la sociedad operadora respecto de la resolución impugnada.

5.2. En relación con los argumentos de la reclamación, y en consideración a lo que respecta a la responsabilidad administrativa señalada en el considerando 7°, letra c) de la resolución reclamada, la operadora señala que este punto no fue discutido por parte de la operadora en los descargos, dado que hubo un reconocimiento expreso de los incumplimientos, por lo que no existe discusión acerca de la responsabilidad de la misma, pero sí lo hay respecto de la aplicación del criterio de proporcionalidad a propósito del contexto y desarrollo de los hechos, que la propia Superintendencia reconoció debe existir al momento de aplicar la multa, en el considerando 7°, letra d) de la resolución reclamada.

5.3. La reclamante también apela a la falta de observancia del principio de proporcionalidad por parte de la Superintendencia al momento de determinar la sanción en los cargos formulados, haciendo presente que dicho principio, ampliamente aceptado por diversos autores y los máximos tribunales de nuestro país, tiene como finalidad *"la congruencia entre la entidad del daño provocado por la infracción y el castigo a imponer"*.

Por su parte, en una de sus sentencias, el Tribunal Constitucional ha señalado que *"La medida debe ser idónea para la consecución del fin pretendido (juicio de idoneidad). El segundo aspecto del principio de proporcionalidad exige la adopción de la medida menos gravosa para los derechos que se encuentran en juego. En otros términos, que la medida restrictiva, sea indispensable para lograr el fin deseado y sea la menos gravosa para el derecho o libertad comprometidos, frente a otras alternativas existentes (juicio de necesidad). Por último, la proporcionalidad en sentido estricto como un mandato de ponderación cuando existen principios en pugna, en cuanto exige que se ponderen los intereses en juego"*. Teniendo la cita anterior en consideración, hace presente la necesidad de materializar para este caso, cada uno de estos sub-principios.

5.4. En particular, para el cargo formulado correspondiente a no haber contado con imágenes de respaldo de CCTV respecto del movimiento *"Cambios de Configuración en Máquinas de azar-noviembre 2022"* señalado en el oficio de formulación de cargos, la reclamante alega que evidentemente no se cumple con el principio de idoneidad. Esto, debido a que la sanción de 120 UTM no es la adecuada para la consecución del fin. La finalidad del numeral 17, literal d) de la Circular es contar con las imágenes de estos cambios realizados por un periodo de tiempo de a lo menos 6 meses.

Como se pudo apreciar en la fiscalización realizada por funcionarios de la SCJ, sólo se detectó dicho cambio como no subsanado, dentro de los otros reportes que sí contaban con imágenes. A modo de ejemplo, dentro del

periodo de 6 meses anteriores a la fiscalización (20-24 de marzo de 2023), se había reportado también un cambio de configuración de máquina de azar mediante carta conductora CDL/075/2022 de fecha 4 de octubre de 2022 y un cambio de kit de máquina de azar mediante carta CDL/076/2022 de la misma fecha. Ambas sin observaciones.

Es decir, se trató de un hecho aislado y puntual, generado por un error humano. El cumplimiento de la finalidad ha sido demostrado posteriormente, mediante dos fiscalizaciones realizadas por vuestra Superintendencia, en las cuales se han revisado imágenes CCTV y no han sido detectados estos incumplimientos, dado que en aquellas materias inspeccionadas también se pueden producir acontecimientos que exijan el mínimo de 6 meses de almacenamiento de imágenes. Esto se puede evidenciar en la fiscalización remota en materia de Gestión de Reclamos iniciada mediante Oficio Ordinario N°2038 de fecha 22 de noviembre de 2023, en el cual solicitaron antecedentes de respaldo de imágenes CCTV, y cuyos resultados fueron informados mediante Oficio Ordinario N°2212 de fecha 18 de diciembre del mismo año, no existiendo observaciones.

Por otro lado, y como complemento de lo anterior, lo mismo se puede señalar respecto de la fiscalización en terreno realizada en febrero de este año en materia de Juegos de Mesa, donde expresamente se señaló en el acta de cierre que se revisaron las imágenes solicitadas, no existiendo mención alguna en el Oficio Ordinario N°442 de este año, acerca del resultado de aquella revisión y la detección de posibles hechos no subsanados. Así las cosas, queda demostrado la excepcionalidad de la situación detectada por vuestra Superintendencia, está lejos de ser una conducta reiterada o usual en esta operación.

5.5. Respecto del cargo formulado por la infracción al numeral 14.3 de la Circular, el cual tiene por finalidad contar con una adecuada iluminación de escena de las cámaras del circuito cerrado de televisión, podemos afirmar que tampoco se cumple con el examen del sub- principio de idoneidad exigido.

La multa antes individualizada no es la medida idónea para que esta la operadora cumpla con el propósito de la disposición número 14.3 de la Circular, dado que bastó con la observación realizada por vuestra parte en el acta de cierre de la fiscalización, para que se subsanara el hecho y se diera cabal cumplimiento a futuro.

Lo anterior, se demuestra en la misma acta de cierre de la fiscalización en terreno que inició este proceso sancionatorio, a saber, la FO-(MP-FCO-003)-002) de fecha 24 de marzo del 2024, cuando vuestra Superintendencia señaló que ante la detección del hallazgo *"la Sociedad Operadora realiza las mejoras lo cual es observado en terreno con fecha 23 de febrero."*

Es decir, antes de que finalice la inspección en terreno de vuestra Superintendencia, ya se había subsanado la observación y se cumplía con el numeral 14.3. Adicionalmente, y tal como se describe en el oficio de cargos, el exceso de luz *"dificultaba determinar dónde cae la bola"*, pero en ningún caso lo impedía, por lo que, para mejor observación se modificó la luz en ese sector en el mismo minuto de la fiscalización de la SCJ, pero la dificultad en la observación no puede ser objeto de una sanción administrativa, no es un incumplimiento por sí mismo.

5.6. Asimismo, la operadora tomó en consideración la observación de la SCJ, aseveración respaldada de manera posterior en una fiscalización realizada por la Superintendencia, la cual no si bien fue en materia de CCTV propiamente tal, si consideró la revisión de imágenes, no levantando nuevamente el incumplimiento del numeral 14.3, demostrando el cabal cumplimiento por parte del casino y con eso, respetando la finalidad del numeral.

En el acta de cierre de la inspección en terreno de fecha 16 de febrero del presente año en materia de Juegos de Mesa (FO-(MP-FCO-003)-002) se señaló lo siguiente *"En relación con lo anterior, durante la jornada del 15 de febrero se solicitaron imágenes de CCTV, según se describe en el numeral 4 del presente"*

documento. Las imágenes fueron enviadas a través de Filezilla". Posteriormente, mediante Oficio Ordinario N°442 de 9 de marzo de este año, en el cual se entregaron los resultados de aquella fiscalización en terreno, como bien señala la materia de dicho acto administrativo, no existió ninguna observación acerca de dichas imágenes.

Lo anterior, denota un estricto cumplimiento al numeral 14.3, dada la falta de observación que hubo respecto de aquél.

5.7. Por último, respecto del cargo formulado por no contar con los controles suficientes para registrar el acceso de personal ajeno al área de CCTV a la sala de operación, contemplado en el numeral 22 de la Circular respectiva, la operadora afirma que nuevamente el sub-principio de idoneidad no fue aplicado correctamente al momento de determinar la cuantía de la multa impuesta.

La finalidad de la disposición es *"contar con controles suficientes que eviten el acceso de personal ajeno al área de CCTV."* Es necesario hacer presente que, en el acta de cierre de la inspección en terreno, a saber, la FO- (MP-FCO-003)-002) de fecha 24 de marzo del precedente año, la Superintendencia observó que el casino *"no cuenta con una bitácora de acceso del personal que ingresa a la sala de CCTV"*.

En primer lugar, de la observación anterior no se puede desprender una falta en "evitar el acceso" a la sala, no infringiendo la normativa, sólo una falta de registro del personal que accede a ella, pero eso no implica que la sociedad operadora no haya tomado las medidas pertinentes para controlar el acceso, agrega que no existe una instrucción de la Superintendencia respecto de las medidas que permiten cumplir con "evitar el acceso".

Sin perjuicio de lo anterior, la multa deja de ser idónea, desde que la ya individualizada acta de cierre de inspección en terreno señala *"la Sociedad Operadora incorpora una bitácora lo cual fue revisado con fecha 24 de marzo del presente"*, subsanando el hallazgo levantado y dando cumplimiento a lo que la Superintendencia entiende por "evitar el acceso" a la sala CCTV por el mero hecho de contar con una planilla de registro.

El cumplimiento anterior se mantiene plenamente vigente al día de hoy, según se puede apreciar en la fotografía acompañada en la reclamación.

5.8. La reclamante señala que, tanto la observación realizada en el acta de cierre de la inspección personal de marzo de 2023 para el numeral 14.3 y numeral 22, se encuentran dentro del apartado "hallazgos subsanados", lo que denota explícitamente que se cumple con dichas disposiciones de la Circular, confirmando que una multa de 120 UTM no es idónea para la consecución del fin de ambos numerales, dado que este se consiguió incluso antes de dar término a la fiscalización que inició este proceso.

5.9. Continuando con el análisis de proporcionalidad, en los tres cargos formulados, tampoco se cumple con el juicio de necesidad, dado que está lejos de ser la medida menos gravosa, considerando el valor al que asciende multa y teniendo en consideración que existe incluso la sanción de amonestación, sin ser mandatorio la aplicación de una multa pecuniaria.

Así lo ha entendido la doctrina nacional, como por ejemplo el abogado y profesor universitario Sr. Alejandro Vergara Blanco, al señalar que *"este principio impone criterios de graduación de las sanciones, basados en diversos criterios, incluso derivados de otros principios, como la intencionalidad, la reiteración, los perjuicios causados, la reincidencia en la misma sanción"*.

Analizando la cita anterior y teniendo a la vista la cuantía de la multa, podemos aseverar que no se tuvieron en consideración dichos principios al momento de determinar la sanción. Indica la operadora que no se puede apelar a una intencionalidad en no contar con las imágenes, no contar con un registro de acceso ni el exceso de luminosidad. En el caso de no contar con imágenes, como se señaló anteriormente, fue el único hallazgo observado en la fiscalización realizada, junto

con que se cumplió con la notificación a la SCJ de la voluntad de realizar dichos movimientos, por lo que no existe una intención de esconder dichos cambios. Sumado a lo recién esgrimido, al ser el único hecho detectado, tampoco se puede afirmar una reiteración en el incumplimiento de la instrucción, así como tampoco en el resto de los cargos.

Por último, no existen perjuicios ligados a dichos incumplimientos. En el caso de las imágenes y el exceso de luminosidad, no hubo posteriores reclamos tanto en dichas máquinas en particular como en las ruletas americanas individualizadas, que hubiesen generado desconfianza o no se hubiese podido determinar el desarrollo de juego y con ello, afectar a los clientes involucrados.

Por otro lado, tampoco hubo perjuicios derivados de no contar con registro, ya que como se señaló, no contar con el no significó no impedir el acceso de personas ajenas, ni tampoco existieron reportes de acontecimientos que afectasen el correcto funcionamiento de la sala de CCTV.

En consecuencia, no es proporcional la multa cursada donde queda fehacientemente acreditado que no ha existido por parte del casino una intencionalidad, ni reiteración de hechos y la existencia de perjuicios.

5.10. Para el caso de los tres cargos formulados ya comentados, reitera la reclamante que no se cumple con la proporcionalidad en sentido estricto, al no existir la proporcionalidad exigida en la determinación de la sanción con otros principios presentes y necesarios de tener en consideración al momento de aplicarla. Claramente no se tuvieron en cuenta elementos como: la reiteración de los hechos observados, la reincidencia en ellos, la intencionalidad, las medidas correctivas implementadas por la Sociedad Operadora y los perjuicios generados con dichos incumplimientos; al momento de sancionar con 120 UTM a mi Representada, por hechos que justamente, no existen más antecedentes de reiteración, no existen procesos sancionatorios previos que diesen cuenta de los incumplimientos, no hubo intencionalidad en ellos y se corrigieron inmediatamente dos de tres cargos, y por último, ya se señaló la falta de daño generado.

Pese a lo anterior, vuestra Superintendencia determinó una multa de 120 UTM teniendo a vuestra disposición un abanico de otras medidas correctivas dado los antecedentes.

5.11. La Ley de Casinos, en su artículo 46 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"*.

En definitiva, la Superintendencia, ante hechos que no son reiterados, sin un actuar doloso, que no causaron perjuicios a terceros y fueron subsanados, decide aplicar el rango más alto de la sanción, sin entregar ningún detalle ni explicación del motivo de ello. Lo anterior no se ajusta al cumplimiento del principio de proporcionalidad de la sanción.

5.12. En virtud de lo indicado previamente, la operadora señala que tiene suma importancia tener presente lo que señala el también abogado y profesor universitario Sr. Eduardo Cordero Quinzacara respecto del ámbito de aplicación del principio de proporcionalidad, el cual a su juicio opera *"en dos ámbitos bien delimitados. En primer término, como un límite que se impone al legislador al momento de tipificar conductas punibles, determinar su sanción y establecer la autoridad que debe aplicarla (administrativa y judicial). En segundo lugar, como un límite al acotado margen de discrecionalidad que debe tener la autoridad administrativa al momento de determinar la sanción aplicable por la comisión de un ilícito administrativo"*.

5.13. La reclamante trae a colación el proceso sancionatorio iniciado el 25 de marzo de 2021, en contra Casino de Juegos de Coyhaique S.A., en el cual señalaba en su numeral 3 que, existen *"antecedentes suficientes que*

permitirían sostener que el 9 de marzo de 2020, Casino de Juegos Coyhaique S.A. eventualmente habría incumplido las instrucciones establecidas en la indicada literal d) del numeral 17 de la Circular N°94 de fecha 6 de febrero de 2018, de esta Superintendencia, al no haber almacenado 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.", procedimiento que concluyó mediante Resolución Exenta N°224/2021, señalando en el numeral cuarto de la parte resolutive "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" y complementando en el numeral quinto "IMPÓNGASE a la sociedad operadora Casino de Juegos Coyhaique S.A. la sanción de AMONESTACIÓN".

5.14. La operadora reclamante refiere también a casos de sanciones a otras operadoras en materias distintas a la Circular, las cuales revisten a su juicio una gravedad mayor y aun así fueron multadas con cuantías sustancialmente menores a la recibida en este sancionatorio por casino de Lago S.A.

Así por ejemplo, se encuentra la Resolución Exenta N°249, de 22 de octubre de 2014, en la cual se señala expresamente "1.- Impónese a la sociedad operadora CASINO DE JUEGO DE TALCA S.A., según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 19.995, una multa a beneficio fiscal de 45 Unidades Tributarias Mensuales, por haber infringido las obligaciones contenidas en los artículos 3° letra d, 11 y 31, letra h de la Ley N°19.995, así como, en el artículo 24 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda".

La gravedad de este incumplimiento se encuentra explícitamente plasmada en la Ley, dado que dicho numeral destacado de la normativa -art. 31 de la Ley-, señala que el incumplimiento infringido por la sociedad operadora Casino de Juego de Talca S.A. es causal de revocación del permiso de operación. Es decir, la sanción más elevada que puede recibir una sociedad operadora de casino de juegos. Sin perjuicio lo anterior, vuestra Superintendencia resolvió imponerle una multa de solo 45 UTM.

Es por lo anterior, que dado el margen de discrecionalidad que cuenta vuestro organismo, no existe la proporcionalidad necesaria que señala el profesor Sr. Cordero en la cita, ni tampoco existe congruencia entre las multas ya impuestas por la SCJ y la recién determinada en el Acto Reclamado a mi Representada. No existe criterio legal ni fáctico que permita respaldar la decisión de sancionar con una multa de 45 UTM a un incumplimiento que permite revocar el permiso de operación a una sociedad operadora y con 120 UTM a una sociedad operadora que presenta incumplimientos a la Circular.

5.15. Por su parte, y en el mismo sentido anterior, la operadora reclamante menciona el caso de Casino Termas de Chillán S.A., la cual fue sancionada mediante Resolución Exenta N°509, del año 2013 con una multa de 90 UTM.

Dicho procedimiento se inició, según consta porque *"esa sociedad operadora no ha estado explotando el número mínimo de máquinas de azar que establece su permiso de operación, y por otro, tampoco está explotando la categoría de juego Bingo"* y luego formuló cargos también por *"por haber incumplido reiteradamente las instrucciones impartidas por esta Autoridad"*.

Cabe señalar que la sociedad operadora no efectuó descargos y vuestra Superintendencia señaló en el considerando 12° que *"Casino Termas de Chillán S.A., incumplió en forma reiterada y contumaz las instrucciones emanadas de esta Superintendencia". Pese a todo lo anterior, esto es: "i) no cumplir con el parque de máquinas comprometido, ii) no explotar una categoría de juegos, iii) no dar respuesta en tiempo y forma a los requerimientos de vuestro organismo, iv) no hacerlo de manera reiterada y contumaz; vuestra Superintendencia determinó multar a dicha sociedad operadora con una multa a beneficio fiscal de 90 UTM, a saber, 30 UTM menos que a mi*

Representada", siendo que nuevamente, dichas infracciones conllevan asociada la máxima sanción disponible -revocación del permiso de operación- no hubo presentación de descargos, ni medidas correctivas implementadas, como sí existieron en este proceso sancionatorio.

5.16. Continúa la reclamante señalando que no entiende el criterio de proporcionalidad aplicado por la Superintendencia para Casino del Lago S.A., siendo que la operadora incurrió en situaciones puntuales detectadas, no siendo parte de una costumbre de ella, ni tampoco configurándose un incumplimiento reiterado a la normativa respectiva.

En definitiva, un monto de 120 UTM, superior a incumplimientos anteriores de otras sociedades operadoras no se justifica, sobre todo considerando las subsanaciones inmediatas por parte del personal involucrado, lo cual se traduce en un irrefutable ánimo de dar cumplimiento a lo dispuesto.

5.17. Por otro lado, en relación a lo indicado en el considerando noveno de la resolución reclamada, referido a que para la determinación de la pena además de la gravedad de la materia incumplida, la SCJ tuvo en consideración "una vulneración a la fe pública" y que la operadora *"ya ha sido sancionada con anterioridad, según consta en los autos infraccionales, ROL N°3/2023, de esta Superintendencia, configurándose un caso de reincidencia conforme a lo establecido en el artículo 53 bis de la Ley N°19.995"*, conforme el criterio de la reclamante no existe ni un daño a la fe pública ni tampoco un caso de reincidencia.

En primer lugar, la doctrina ha definido la "fe pública" como *"la confianza generalizada en la autenticidad y el valor de ciertos objetos, signos o documentos que suscita o impone la garantía que les dispensa el Estado, sea directamente o a través de las instituciones o los funcionarios o ministros en quienes delega al efecto"*. Atendiendo la cita anterior, por tanto, se concluye que existen dos grandes elementos que la componen: i) la confianza, ii) que dicha confianza provenga del Estado, entendiéndolo como sus instituciones y funcionarios.

En este caso en particular, no se cumple con uno de los requisitos que se exige para dar cabida a la fe pública: la sociedad operadora no ha dañado o vulnerado elementos y/o documentos que provengan de la administración del Estado y, por ende, como consecuencia de lo anterior, no podría existir una vulneración de aquella por parte de la operadora.

Asimismo, tampoco existe un razonamiento de parte de la Superintendencia respecto a qué hechos constituirían una "vulneración a la fe pública" y por qué lo harían, no estando respaldada dicha afirmación en el acto reclamado, sino que meramente se esgrime dicho argumento sin ulterior justificación.

Según la reclamante, no se puede afirmar que hubo una "vulneración a la fe pública", en primer término, dada la falta de requisitos para asociar la fe pública a la operadora; y en segundo término, dada la falta de conocimiento por parte de los clientes de los hechos subsanados y no subsanado que motivaron el inicio de este proceso sancionatorio. Ante la falta de conocimiento, no puede haber daño ni vulneración, dada la inexistencia de fundamentos para producirla.

5.19. Respecto a la reincidencia señalada en la resolución reclamada, la recurrente señala que el citado artículo 53 bis de la ley de Casinos, efectivamente señala la posible duplicidad de multa en caso de reincidencia dentro de un año.

No obstante, la operadora comprende que no se encuentra en tal situación: el proceso sancionatorio iniciado contra la operadora en materia de reclamos se realizó el día 28 de abril del año 2023, según consta en el Oficio Ordinario N°625, Rol N°3/2023. Mediante Resolución Exenta N°394 de fecha 31 de mayo de dicho año se sancionó a Casino del Lago S.A.

Dicha resolución fue apelada con fecha 12 de junio de 2023 y dicha reclamación se resolvió mediante Resolución Exenta N°468 de fecha 27 de junio, instancia donde se confirmó la sanción, quedando ejecutoriada.

A su vez, este proceso sancionatorio fue iniciado mediante Oficio Ordinario N°709 de fecha 24 de abril -casi un año calendario después del anterior-, presentados los descargos el día 8 de mayo del presente año e impuesta la multa motivo de esta reclamación el día 11 de junio mediante Resolución Exenta N°478. Es decir, un proceso que actualmente sigue estando en tramitación y, por ende, no se encuentra con sentencia firme.

Teniendo a la vista las fechas anteriores, no procede argumentar la existencia de un caso de reincidencia. Más aún, dado que el artículo 53 bis versa sobre las multas. Si analizamos las fechas e instancias de ambos procesos sancionatorios, la primera multa aplicada contra Casino del Lago S.A. fue el día 31 de mayo de 2023, mientras que la multa aplicada en este proceso fue impuesta el día 11 de junio de 2024. Es decir, posterior al año calendario entre la primera y la segunda multa.

Lo anterior, sin perjuicio que este proceso sancionatorio sigue en tramitación. A criterio de esta la operadora, no pueden contabilizarse los plazos de aplicación del artículo 53 bis de la Ley desde el envío de los oficios de formulación de cargos, dado que, sería sumamente arbitrario empezar a contabilizarlo por la sola interposición de cargos, sin dejar que cada sociedad operadora pueda defenderse y presentar sus descargos. La sola formulación de cargos en ningún caso supone la necesaria conclusión de un incumplimiento a la normativa de vuestra Superintendencia, los reglamentos y/o la Ley.

Por lo anterior, la contabilización de los plazos debe realizarse, por lo menos, desde la primera resolución que determine los incumplimientos asociados a la formulación de cargos.

6. Que, conforme los argumentos y consideraciones esgrimidos, la operadora solicita a la Superintendencia que se aplique la sanción de menor entidad o la multa más baja a Casino del Lago S.A. respecto de los cargos formulados y con eso, dejar sin efecto la sanción contenida en la resolución reclamada; además acompaña copia autorizada de escritura pública de fecha 18 de marzo de 2022, donde consta la calidad de gerente general y representante legal de la sociedad Casino del Lago S.A., solicitando que se tenga por acompañado y autorice el poder para actuar en el proceso; acompañando finalmente copia autorizada de escritura pública de fecha 18 de marzo de 2022 y fotografía de planilla de registro a sala CCTV.

7. Que, por su parte, luego de un análisis de los argumentos de la reclamación evacuada por **Casino del Lago 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 del Lago S.A.**, se tiene en cuenta que no se aportan nuevos elementos al caso, distintos a los ya expuestos en estos autos infraccionales, dirigidos a una nueva apreciación de los hechos, sin perjuicio que a juicio de la reclamante, si se han formulado argumentos aptos para una nueva ponderación de la sanción aplicada.

b) Como cuestión principal, la reclamante levanta una alegación consistente en la falta de observancia al principio de proporcionalidad por parte de la Superintendencia al momento de determinar el monto de la sanción aplicada.

Sin embargo, se puede advertir que existe una aplicación proporcionada de la multa en relación con la envergadura de la infracción reprochada, siguiendo el criterio establecido por la Excm. 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)".

Teniendo presente lo anterior, el examen de idoneidad de la multa aplicada, contrariamente a lo alegado por la reclamante, si permite fundamentar que aquella si cumple con el objetivo establecido por el legislador para asegurar el cumplimiento íntegro y oportuno de las obligaciones impuestas por la regulación aplicable a la industria de casinos de juego, contando asimismo con la capacidad disuasoria necesaria para impedir que conductas como las reprochadas en el presente procedimiento administrativo sancionatorio, sean reiteradas y sostenidas en el tiempo, permitiendo por el contrario que las instrucciones sean observadas y cumplidas por las sociedades operadoras.

La multa aplicada en estos autos infraccionales, teniendo en consideración la concurrencia de tres infracciones, se encuentran dentro del rango inferior de los montos que pueden ser aplicados conforme al artículo 46 de la ley N°19.995. En efecto, si se tiene cada infracción como de la misma entidad y la situación de reiteración expuesta, la multa aplicada por infracción corresponde al 13,3% de la multa máxima potencialmente aplicable, dando cuenta de la existencia de un análisis de proporcionalidad razonable, asociada a conductas que se entienden leves, y estando la sanción lejos de su rango más alto.

En este contexto, se puede advertir que dichas sanciones se encuentran dentro de las medidas menos gravosas que pueden ser aplicadas a la sociedad operadora.

c) La sociedad operadora señala en su reclamo que *"no entiende el criterio de proporcionalidad aplicado por la Superintendencia para Casino del Lago S.A., siendo que la operadora incurrió en situaciones puntuales detectadas, no siendo parte de una costumbre de ella, ni tampoco un reiterado incumplimiento a la normativa de circulares"*.

Conforme tal afirmación, en ausencia de casos reiterados en el tiempo de infracciones a la normativa de casinos no podría existir una sanción proporcional, conclusión que esta Superintendencia evidentemente no comparte, estimando que la reclamante parece insistir, erradamente a nuestro juicio que, solo debería aplicarse sanciones leves frente a infracciones aisladas, reservando sanciones de multa más gravosas para los casos de un conjunto de infracciones o una reiteración de ellas.

d) En relación con tales argumentos, la reclamante sostiene lo desproporcionado que resulta para la operadora el monto de la sanción aplicada para consecución de la finalidad del numeral 17, literal d) de la Circular N°94, de 2018, que busca el registro y resguardo de imágenes obtenidas por el sistema de CCTV (Circuito Cerrado de Televisión).

Sobre este asunto no resulta útil la discusión en cuanto a poder determinar el monto preciso de una multa para la obtención del fin de la regla contenida en una circular que entrega instrucciones para la operación, en este caso, de un sistema de CCTV. En este caso, la operadora, como lo reconoce en sus descargos, incumplió la normativa, la cual está establecida con carácter preventivo, señalizándose en forma clara la procedencia de una sanción para el caso de una infracción a la normativa. El fin de la norma se irá logrando en la medida que los obligados a ella ajusten su conducta al estándar necesario y manifestado en aquella, lo que debiera lograrse incluso con la aplicación de eventuales sanciones para el caso de infracciones a ella.

e) La operadora ha indicado respecto del cargo por la infracción al numeral 14.3 de la Circular, sobre la iluminación de escena de las cámaras del circuito cerrado de televisión, que la multa tampoco cumple con el examen del sub-principio de idoneidad y que no es la medida idónea para que la operadora cumpla

con el propósito de la disposición número 14.3 de la Circular, dado que bastó con la observación realizada por vuestra parte en el acta de cierre de la fiscalización, para que se subsanara el hecho y se diera cabal cumplimiento a futuro.

Sobre este punto, junto con reiterar lo señalado en los literales precedentes en relación con la subsanación de la infracción, y como lo ha expresado esta Superintendencia, la infracción a la normativa derivada de la constatación de los hechos constitutivos de la misma constatados por los fiscalizadores de la SCJ, no desaparecen ni menos pueden reputarse como inexistentes por el solo hecho de su corrección, criterio ampliamente conocido por las operadoras al constar en todos los oficios que se les envían con los resultados de las fiscalizaciones realizadas:

(...) El cumplimiento de las medidas correctivas que se instruyen en el presente oficio, así como las aclaraciones o subsanaciones por parte de la sociedad operadora, no obstan o impiden el ejercicio de las facultades sancionadoras que pueda llevar a cabo esta Superintendencia en relación con los incumplimientos antes mencionados.

f) También sobre el cargo formulado respecto de la iluminación de la escena de las cámaras del circuito cerrado de televisión, compartir la pretensión de la reclamante en cuanto a que el exceso de luz si bien dificultaba determinar dónde cae la bola, “*pero en ningún caso lo impedía*”, implicaría pretender que una sanción de multa, más allá que su entidad sea mínima, solo debiera aplicarse cuando la mala configuración del sistema “impida” ver la jugada, lo que es similar a la ausencia de sistema de CCTV. Por cierto, esta Superintendencia no comparte dicha alegación.

Lo anterior es sin perjuicio de que se haya modificado la luz al momento de la fiscalización, subsanando el incumplimiento constatado, ante lo cual se reproduce lo expresado en literal precedente.

Finalmente corresponde precisar que la dificultad en la observación del desarrollo del juego no es el objeto de la sanción administrativa, sino más bien, el incumplimiento corresponde a no mantener ajustado el sistema para una correcta visualización de la jugada que debe captar el sistema de CCTV.

g) También respecto a situación de las imágenes y el exceso de luminosidad, la operadora indica que no hubo posteriores reclamos tanto en dichas máquinas en particular como en las ruletas americanas individualizadas, que hubiesen generado desconfianza o no se hubiese podido determinar el desarrollo de juego y con ello, afectar a los clientes involucrados.

A este respecto, pero también de modo general para todos los cargos formulados a la operadora reclamante, la ausencia de un daño provocado por la infracción acreditada no implica ni menos obliga a que la Superintendencia deba abstenerse de ejercer su potestad sancionatoria, ni incluso de ejercerla se vea constreñida a imponer la sanción menos gravosa.

En todo caso, respecto de la ausencia de afectación de alguno de los clientes, entendiéndolo como ausencia de daño, las instrucciones impartidas por esta Superintendencia, para este caso, se encuentran destinadas a salvaguardar, entre otros, la recta aplicación de los estándares técnicos para la operación del sistema de CCTV, vinculado, por su parte, también a la salvaguarda de la fe pública.

h) En la misma línea anterior, respecto del movimiento "Cambios de Configuración en Máquinas de azar-noviembre 2022" señalado en el oficio de formulación de cargos, se ha indicado que evidentemente no se cumple con el principio de idoneidad, subprincipio del referido a la proporcionalidad, dado que conforme se describe por la reclamante, se trató de hechos aislados, puntuales y generados por un error humano, destacando que estaría demostrada la excepcionalidad de la situación detectada por la Superintendencia, la que está lejos de ser una conducta reiterada o usual en esta operación.

Compartir la alegación anterior, equivaldría a aceptar el criterio consistente en que la sanción aplicada solo sería adecuada si se tratara de hechos reiterados (no aislados ni puntuales), múltiples, tolerando que el error humano no es suficiente sino que para sancionar administrativamente se requiere intencionalidad, concluyéndose por tanto que la potestad sancionatoria de la Superintendencia no tendría que aplicarse, o al menos de manera leve en este caso, en caso de no concurrir las condiciones descritas. Evidentemente esta Superintendencia no comparte dicha alegación.

i) La operadora también ha mencionado como alegación, la existencia de procedimientos sancionatorios previos, en los que la Superintendencia ha aplicado sanciones, a su juicio, de baja cuantía, debiendo haber aplicado sanciones más altas, dado que se trató de infracciones al artículo 31 de la ley de Casinos.

Sobre este asunto se indica que los casos antes referidos datan de 2013 y 2015, antes que rigieran las actuales disposiciones de los artículos 31, 46 y 50, todos modificados por la Ley N°20.856, del año 2015. Conforme el tenor original de tales normas, las sanciones se aplicaron de conformidad con el artículo 46 de la época, el que, además, consideraba un rango de multas de cuantía menor que la actualmente vigente.

j) En relación a la alegación referida a la afectación a la fe pública invocada por la Superintendencia en su decisión sancionatoria, se recuerda que la historia de la ley N°19.995 da cuenta que la “fe pública” es uno de los principales bienes jurídicos protegidos que subyace fuertemente en torno a la actividad los casinos de juego, que se expresa por ejemplo, en materias tan relevantes como que el juego constituye un ilícito especialmente excepcionado para esta actividad, eventual fuente de delitos de lavado de dinero, repercusiones en materias de orden público, etcétera.

Los hechos descritos en el presente procedimiento administrativo sancionatorio, en particular los incumplimientos a la normativa que han sido constatado evidentemente constituyen una afectación a la expectativa de la confianza del público en el desarrollo de las acciones de vigilancia y atención al desarrollo de los juegos de azar que se explotan en el casino de juego operado por Casino del Lago S.A.

k) Sobre la reincidencia, procede reiterar su aplicación, ya que ha transcurrido menos de un año desde que quedó firme la Resolución Exenta N°394, de 31 de mayo de 2023, que impuso una multa de 60 UTM a la sociedad operadora Casino del Lago S.A. por incumplir las instrucciones establecidas en el numeral 2.7 de la Circular N°13 de 2010 de esta Superintendencia, relativo al conocimiento, tramitación y resolución de los reclamos interpuestos en contra de los casinos de juego autorizados conforme a la Ley 19.995, y la fecha en que se formularon los cargos en este procedimiento administrativo sancionatorio.

Cabe destacar que un acto administrativo adquiere firmeza cuando no es susceptible de otros recursos administrativos, ha expirado el plazo para interponerlos o, en caso de haberse interpuesto, se ha emitido el acto administrativo que resuelve dicho recurso.

En este contexto, considerando que la sociedad operadora interpuso un recurso de reclamación administrativa en contra de la Resolución Exenta N°394, el plazo de un año para hacer efectiva la reincidencia debe computarse a partir del 27 de junio de 2023, fecha en que se emitió la Resolución Exenta N°468, la cual resolvió el mencionado recurso.

l) Conforme lo descrito y revisados los argumentos de la reclamación presentada por **Casino del Lago S.A.**, se tiene en cuenta que no se aportan nuevos elementos al caso, suficientes para modificar la cuantía de la sanción aplicada.

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

RESUELVO:

1. SE RECHAZA la reclamación interpuesta por la Resolución Exenta N°478, de 11 de junio de 2024, que puso término al presente procedimiento administrativo infraccional sancionatorio, iniciado mediante Oficio Ordinario N°709, de 24 de abril de 2024, manteniéndose para **Casino del Lago S.A.** la aplicación de una multa a beneficio fiscal de **120 UTM (ciento veinte Unidades Tributarias Mensuales)** en conformidad a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N°19.995, por haber incumplido las instrucciones establecidas en:

- El numeral 17. Obligaciones Generales para Sistema de Control de CCTV, de la Circular N°94, de 06 de febrero de 2018, que imparte instrucciones a las sociedades operadoras sobre estándar técnico de sistemas de circuito cerrado de televisión para casinos de juegos, al no contar con las imágenes de respaldo de CCTV, respecto del movimiento "Cambios de Configuración en Máquinas de azar – Noviembre 2022";

- El numeral 14.3 Iluminación de escena, de la Circular N°94, de 06 de febrero de 2018, que imparte instrucciones a las sociedades operadoras sobre estándar técnico de sistemas de circuito cerrado de televisión para casinos de juegos, al haberse constatado que los cilindros de las ruletas americanas doble cero contaban con un nivel de iluminación que dificultaba determinar la trayectoria final de la bola; y,

- En el numeral 22. Sala de Operación de CCTV, de la Circular N°94, de 06 de febrero de 2018, que imparte instrucciones a las sociedades operadoras sobre estándar técnico de sistemas de circuito cerrado de televisión para casinos de juegos, al no contar con los controles suficientes para registrar el acceso de personal ajeno al área de CCTV.

2. TÉNGASE POR ACOMPAÑADA para el efecto solicitado una copia autorizada de escritura pública de fecha 18 de marzo de 2022, donde consta la calidad de gerente general y representante legal de **Casino del Lago S.A.**

3. 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 **Casino del Lago S.A.** para los fines legales pertinentes.

4. 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.

5. 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 Casino del Lago S.A.
- Sr. Presidente del Directorio Casino del Lago S.A.
- Sr. Director del Servicio Nacional del Consumidor.
- Divisiones y Unidades SCJ
- Oficina de Partes/Archivo

