

**RESUELVE RECURSO DE RECLAMACIÓN
PRESENTADO POR SAN FRANCISCO
INVESTMENT S.A., EN CONTRA DE LA
RESOLUCIÓN EXENTA N°907, DE 02 DE
DICIEMBRE DE 2024, DE LA
SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE
JUEGO.**

ROL N°9/2024

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; 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 en el cargo a la Superintendente de Casinos de Juego a doña Vivien Villagran Acuña, como Superintendente de Casinos de Juegos; en el Oficio Ordinario N°1063, de 11 de junio de 2024; en la carta SFI/238/2024, de 12 de julio de 2024, de la sociedad operadora San Francisco Investment S.A.; en la Resolución Exenta N° 530 de 8 de julio de 2024, de esta Superintendencia; en la carta SFI/247/2024 de 23 de julio de 2024, de la sociedad operadora San Francisco Investment S.A.; en la Resolución Exenta N° 557, de 17 de julio de 2024, de esta Superintendencia; en la carta SFI/247/2024 de 23 de julio de 2024, de la sociedad operadora San Francisco Investment S.A.; en la Resolución Exenta N°907, de 02 de diciembre de 2024, de esta Superintendencia, que pone término al procedimiento administrativo sancionador e impone sanciones que indica a la sociedad operadora San Francisco Investment S.A.; en la Resolución N°36, de 2024 de la Contraloría General de la República y sus modificaciones; y los demás antecedentes contenidos en el presente procedimiento administrativo sancionatorio.

CONSIDERANDO:

1. Que, mediante Oficio Ordinario N°1063, de 11 de junio de 2024, esta Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ), formuló cargos e inició un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **San Francisco Investment S.A.**, atendido a que habría incurrido en los siguientes incumplimientos:

a) Una supuesta infracción al numeral 1.2. de la Circular Conjunta N°50-57 UAF-SCJ del 28 de agosto de 2014, que imparte Instrucciones para la elaboración de un sistema de prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo, como asimismo para el cumplimiento de otras obligaciones por parte de los casinos en actual funcionamiento y las sociedades operadoras de casinos que obtuvieron los permisos de operación respectivos en el marco de la Ley N°19.995, debido a la ausencia de registro en la nómina de visitas de clientes calificados de Personas Expuestas Políticamente (PEPs) para la aprobación de la alta gerencia de las operaciones realizadas por el cliente Rut N°12.837.xxx-7, correspondiente a un cliente con dicha calidad quien desempeña el cargo de alcalde desde el 28 de junio de 2021.

b) Una supuesta infracción al numeral 2.2. de la Circular N° 13 de 30 de diciembre de 2010, modificada por la Circular N°35 de 21 de febrero de 2013 y por la Circular N°51 de 04 de marzo de 2014, rectificada por la Circular N° 52 de 19 de marzo de 2014 y modificada por la Circular N°128 de 07 de junio de 2022, que imparte instrucciones sobre el conocimiento, tramitación y resolución de los reclamos interpuestos en contra de los casinos de juego autorizados conforme a la Ley N° 19.995, debido a que la sociedad operadora no habría advertido en su formulario digital de reclamos sobre los tiempos que se encuentra obligada a mantener las grabaciones captadas por su CCTV.

c) Una supuesta infracción al numeral 5 de la Circular N°102, de 2019, que imparte instrucciones sobre los procedimientos que las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales deben implementar para permitir la autoexclusión voluntaria de los jugadores a las salas de juego de sus casinos de juego (contiene las modificaciones introducidas por la Circular N°122 de 2021), por cuanto habría efectuado el bloqueo extemporáneo de tarjetas de juego y/o fidelización de tres personas autoexcluidas en el período comprendido entre el 1° de febrero y 15 de mayo de 2022.

2. Que, por medio de la Resolución Exenta N°907, de 02 de diciembre de 2024, se puso término al presente procedimiento administrativo sancionatorio, determinándose la aplicación fundada a la sociedad **San Francisco Investment S.A.** de las siguientes sanciones:

a) Multa a beneficio fiscal por 60 UTM (sesenta Unidades Tributarias Mensuales) por haber incumplido las instrucciones contenidas en el numeral 1.2. de la Circular Conjunta N°50-57 UAF- SCJ del 28 de agosto de 2014, que imparte Instrucciones para la elaboración de un sistema de prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo, como asimismo para el cumplimiento de otras obligaciones por parte de los casinos en actual funcionamiento y las sociedades operadoras de casinos que obtuvieron los permisos de operación respectivos en el marco de la Ley N°19.995, en concordancia con lo establecido en el artículo 46 de la Ley N° 19.995.

b) Amonestación por haber incumplido lo señalado en el numeral 2.2. de la Circular N° 13 de 30 de diciembre de 2010, modificada por la Circular N°35 de 21 de febrero de 2013 y por la Circular N°51 de 04 de marzo de 2014, rectificada por la Circular N° 52 de 19 de marzo de 2014 y modificada por la Circular N°128 de 07 de junio de 2022, que imparte instrucciones sobre el conocimiento, tramitación y resolución de los reclamos interpuestos en contra de los casinos de juego autorizados conforme a la Ley N° 19.995, en concordancia con lo establecido en el artículo 46 de la Ley N° 19.995.

c) Multa a beneficio fiscal de 30 UTM (treinta unidades tributarias mensuales) por haber incumplido el numeral 5 de la Circular N°102, de 2019, que imparte instrucciones sobre los procedimientos que las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales deben implementar para permitir la autoexclusión voluntaria de los jugadores a las salas de juego de sus casinos de juego (contiene las modificaciones introducidas por la Circular N°122 de 2021), en concordancia con lo establecido en el artículo 46 de la Ley N° 19.995.

3. Que, la referida Resolución Exenta N°907 fue notificada 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 sociedad **San Francisco Investment 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°907, 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) Como alegación general, realiza una defensa donde, niegan todos las imputaciones y hechos aludidos, salvo lo que se reconoce expresamente en su reclamación.

b) Respecto al considerando décimo letra a) de la resolución reclamada, relativo al primer cargo por el que fue sancionada la operadora, esto es, por, la ausencia de registro en la nómina de visitas de clientes calificados como Personas Expuesta Políticamente (PEPs), para la aprobación de la alta gerencia de las operaciones realizadas por la persona Rut N°12.837.xxx-7, reprochándose la ausencia del registro en la nómina de visitas del referido cliente, la reclamante alega que el registro existiría, tal como lo indicó en sus descargos, no siendo considerada la ponderación de las

demás circunstancias y el nulo efecto del hecho reprochado, ya que la sola circunstancias de no ingresar a dicho cliente en el registro no estaría dando cuenta de un sistema ineficaz, como concluyó esta Superintendencia.

La reclamante también argumenta en su presentación, que esta Superintendencia incurriría en una contradicción al momento de señalar la procedencia de la infracción, ya que la acción preventiva implica exponer cuál es el riesgo que el actor de la conducta no previó o no tuvo en la esfera de su control, a fin de que genere las acciones respectivas. Agrega que la sanción como castigo, no puede ser a la vez preventiva, ya que se aplica justamente porque tuvo efectos perjudiciales, pudiendo ser daños o perjuicios de diversa naturaleza, reiterando que no se generaron perjuicios en la materia.

c) Respecto al tercer cargo por el cual la sociedad operadora fue sancionada, esto es, que efectuó de manera extemporánea el bloqueo de tarjetas de juego y/o fidelización de tres personas autoexcluidas en el período comprendido entre el 1° de febrero y 15 de mayo de 2022, la operadora señala en su reclamación que el bloqueo de la cuenta sería irrelevante en el proceso que busca impedir que la persona autoexcluida reciba información asociada al casino de juego.

Lo anterior, ya que, el bloqueo de la tarjeta se realizaría con el objetivo de evitar que sea utilizada para jugar, y la cuenta es una ayuda visual para que los anfitriones puedan verificar que existe una restricción, en este caso la alerta corresponde a una restricción autoimpuesta o una auto-prohibición.

Agrega que para efectos de validar que la persona autoexcluida no reciba información asociada al casino de juego, eso no depende de los bloqueos de la tarjeta o cuenta, y solamente se debe ingresar la información del autoexcluido a listas negras o bases de inscritos, para evitar contactarlos durante el período de vigencia de autoexclusión, ya sea información remitida vía SMS o correos electrónicos.

La operadora concluye que el fundamento para sancionar se basa en la extemporaneidad del bloqueo, sin considerar las demás circunstancias, explicaciones y respaldos técnicos acompañados.

d) Finalmente, la reclamante señala que, según el estándar requerido en la resolución recurrida, los regulados solo podrían eximirse de una infracción administrativa si acreditan un cumplimiento inmediato o concurrente con la fiscalización, o si demuestran la existencia de un caso fortuito o fuerza mayor. Esto implicaría un estándar de defensa tan alto que haría inútil cualquier intento de explicar las circunstancias en que ocurrieron los hechos o de aportar antecedentes que las confirmen, dejando sin efecto cualquier medida adoptada respecto del hecho para obtener una eventual absolución.

6. Que, conforme los argumentos esgrimidos la operadora solicita que se declare su "*absoluta inocencia*" en los hechos que dan forma al presente procedimiento administrativo sancionador y en subsidio de lo anterior, solicita reducir las sanciones pecuniarias impuestas a la pena de amonestación, o al monto mínimo asignado por la norma o a conforme lo autoriza el artículo 46 de la Ley N°19.995, respecto de las multas aplicadas.

7. Que, por su parte, luego de un análisis de los argumentos de la reclamación evacuada por **San Francisco Investment S.A.**, siempre de conformidad al estándar de apreciación en conciencia de aquellos, esta Superintendencia pasa a exponer lo siguiente:

a) Tras revisar los argumentos de la reclamación presentada por la sociedad operadora **San Francisco Investment S.A.**, esta Superintendencia concluye que la reclamante se limita a negar los hechos acreditados sin aportar nuevos elementos que permitan una revalorización de la decisión.

Por tanto, dado que los antecedentes expuestos ya fueron considerados y valorados en el procedimiento administrativo sancionador, corresponde mantener el criterio, fundamentos y decisión adoptada, sin

perjuicio de lo cual se revisarán igualmente las alegaciones formuladas en relación con las sanciones impuestas en la resolución reclamada.

b) En cuanto a la alegación relativa al primer cargo por el cual fue sancionada, la reclamante sostiene haber sido multada por no registrar a un cliente PEP en la nómina de visitas, pese a que dicho registro sí existe y su omisión no implica un sistema ineficaz, cabe precisar que el reproche se fundamentó en la falta de inscripción del cliente en la nómina.

Esta inscripción fue realizada por la operadora en cumplimiento de la instrucción impartida por esta Superintendencia en el Oficio Ordinario N°721 del 26 de mayo de 2022, conforme a lo indicado en su propia presentación SFI/138/2022 del 8 de junio de 2022. En este contexto, cabe destacar que la revisión de los actos de subsanación de los hallazgos detectados no es materia de discusión de fondo.

En consecuencia, la corrección de una infracción no elimina su existencia ni exime de la sanción correspondiente, la cual es una consecuencia directa del incumplimiento normativo.

c) En cuanto a la alegación referida al tercer cargo, relativo a la relevancia del bloqueo de las tarjetas de tres clientes autoexcluidos, se verificó en el procedimiento sancionador que la operadora incurrió en una infracción al numeral 5 de la Circular N°102 de 2019, normativa que establece los procedimientos que las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales deben implementar para permitir la autoexclusión voluntaria de los jugadores, considerando las modificaciones introducidas por la Circular N°122 de 2021. La infracción se configuró debido a la realización extemporánea del bloqueo de las tarjetas de juego y/o fidelización de tres personas autoexcluidas entre el 1° de febrero y el 15 de mayo de 2022.

En este sentido, se reitera lo señalado en la resolución reclamada en cuanto a la naturaleza del procedimiento sancionador y la aplicación de la teoría de la culpa infraccional, reconocida jurisprudencialmente por la Excm. Corte Suprema tal como se precisó en la resolución reclamada, conforme a la cual, en el ámbito del derecho administrativo sancionador, basta con acreditar la infracción o la mera inobservancia de la norma para establecer la responsabilidad de la operadora.

Dado que la operadora no ha presentado antecedentes que demuestren la inexistencia de la infracción y habiéndose constatado el incumplimiento de las instrucciones de esta Superintendencia, no resulta procedente dejar sin efecto la multa ni reducir su monto, tal como se solicita en la reclamación.

c) Finalmente, en relación con la alegación relativa a una eventual vulneración del principio de proporcionalidad por parte de la Superintendencia, al determinar el monto de las sanciones, se argumenta que solo podría eximirse de una infracción si acreditara su cumplimiento inmediato o la existencia de un caso fortuito o fuerza mayor.

Sin embargo, se advierte que la imposición de las multas se ajusta a un criterio de proporcionalidad en función de la gravedad de las infracciones, siguiendo el criterio establecido también por la Excm. Corte Suprema en la sentencia de 19 de mayo de 2016, Rol N°7560-2015, sentencia en la que se señala 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” (considerando 9° de la sentencia de reemplazo)”.

8. Que, particularmente tratándose del examen de idoneidad de las multas aplicadas, se reitera la conclusión que éstas cumplen 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, contando asimismo con la capacidad disuasoria necesaria para impedir que conductas como las reprochadas en el presente procedimiento administrativo sancionatorio no sean reiteradas y sostenidas en el tiempo, asegurando así que las instrucciones impartidas por este Servicio sean observadas y cumplidas por las sociedades operadoras.

9. Las multas aplicadas en este procedimiento, considerando la concurrencia de las infracciones acreditadas, se encuentran dentro de los rangos inferiores de los montos establecidos en el artículo 46 de la Ley N°19.995.

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

RESUELVO:

1. SE RECHAZA la reclamación interpuesta por la sociedad operadora **San Francisco Investment S.A.** en contra de la Resolución Exenta N°907, de 2 de diciembre de 2024, de esta Superintendencia, manteniéndose por tanto la aplicación de las siguientes sanciones:

a) **MULTA** a beneficio fiscal de **60 UTM (sesenta unidades tributarias mensuales)** por haber incumplido las instrucciones contenidas en el numeral 1.2. de la Circular Conjunta N°50-57 UAF- SCJ del 28 de agosto de 2014, que imparte Instrucciones para la elaboración de un sistema de prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo, como asimismo para el cumplimiento de otras obligaciones por parte de los casinos en actual funcionamiento y las sociedades operadoras de casinos que obtuvieron los permisos de operación respectivos en el marco de la Ley N°19.995, en concordancia con lo establecido en el artículo 46 de la Ley N° 19.995.

b) **AMONESTACIÓN** por haber incumplido infracción al numeral 2.2. de la Circular N° 13 de 30 de diciembre de 2010, modificada por la Circular N°35 de 21 de febrero de 2013 y por la Circular N°51 de 04 de marzo de 2014, rectificada por la Circular N° 52 de 19 de marzo de 2014 y modificada por la Circular N°128 de 07 de junio de 2022, que imparte instrucciones sobre el conocimiento, tramitación y resolución de los reclamos interpuestos en contra de los casinos de juego autorizados conforme a la Ley N° 19.995, en concordancia con lo establecido en el artículo 46 de la misma ley.

c) **MULTA** a beneficio fiscal de **30 UTM (treinta unidades tributarias mensuales)** por haber incumplido el al numeral 5 de la Circular N°102, de 2019, que imparte instrucciones sobre los procedimientos que las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales deben implementar para permitir la autoexclusión voluntaria de los jugadores a las salas de juego de sus casinos de juego (contiene las modificaciones introducidas por la Circular N°122 de 2021), en concordancia con lo establecido en el artículo 46 de la Ley N° 19.995.

2. TÉNGASE PRESENTE que el pago de las multas impuestas 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 **San Francisco Investment 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 San Francisco Investment S.A.
- Sr. Presidente del Directorio San Francisco Investment S.A.
- Divisiones y Unidades SCJ
- Oficina de Partes/Archivo

