

**RECHAZA RECURSO DE REPOSICIÓN
INTERPUESTO EN CONTRA DE LA
RESOLUCIÓN EXENTA N° 918, DE 2 DE
DICIEMBRE DE 2024, DE ESTA
SUPERINTENDENCIA**

ROL N° 35/2024

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 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; en el Decreto RA 289/154/2024 que establece orden de subrogancia de la Superintendente de Casinos de Juego; en el Oficio Ordinario N°2018, de 19 de octubre de 2024, de esta Superintendencia, que formuló cargos a la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.**; en la presentación de 8 de noviembre de 2024, de la sociedad operadora Casino de Juegos Temuco S.A.; en la Resolución Exenta N° 918, de 2 de diciembre de 2024, de esta Superintendencia; en la presentación de fecha 10 de diciembre de 2024, que interpone recurso de reposición; 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:

Primero) Que, mediante Oficio Ordinario N° 2018, de 19 de octubre de 2024, de esta Superintendencia, se formuló cargos e inició un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.** por los siguientes hechos que habrían infringido diversas instrucciones dictadas por este servicio, incumplimientos sancionados por el artículo 46 de la Ley N° 19.995:

a) No habría retirado de su parque de máquinas el programa de juego "Magic of the Nile", código de personalidad GAME020009IGBB02, registro de homologación MJ3281, cuya inscripción en el registro de homologación fue cancelado mediante Resolución Exenta N°15 de fecha 6 de enero de 2022, ya que habría mantenido operativas, entre marzo y octubre de 2022, las máquinas de azar código SCJ N°841 y N°853 con dicho programa de juego (no retiró dentro del plazo de 60 días, contado desde la notificación de la referida Resolución, el mencionado programa de juego), infringiendo la instrucción contenida en la Resolución respectiva, de esta Superintendencia, en concordancia con la facultad establecida en el artículo 38 del Decreto Supremo N° 547, de 2005, y sus modificaciones posteriores, que establece el Reglamento de Juegos de Azar en Casinos de Juego y Sistema de Homologación, en relación con el artículo 6° de la Ley N° 19.995.

b) No habría incorporado en el registro de transacciones iguales o superiores a US\$3.000, determinadas transferencias de fondos y transacciones efectuadas por el sistema "Tablet", infringiendo 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.

c) No habría realizado de manera oportuna el bloqueo de tarjetas de juego y/o fidelización, en el periodo comprendido entre el 18/03/2022 y el 06/02/2023, en cinco casos, donde no se habría cumplido con el plazo de

dos días hábiles desde la recepción del FUAV, infringiendo Literal a) del Numeral 5 de la Circular N° 102, de 2019, de esta Superintendencia y sus posteriores modificaciones, 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.

d) No habría realizado una segregación de funciones del personal autorizado para la administración del SMC, ya que se constató que personal con rol de Slot Manager, durante la ausencia del director de Máquinas de Azar, tendría acceso a la cuenta de usuario de éste en el SMC, cuenta que tiene privilegios para realizar cambios en las características de las distintas máquinas de azar, infringiendo el numeral 7 del Título III, de la Circular N° 106, de 2019, de esta Superintendencia, que imparte instrucciones de carácter general a las sociedades operadoras sobre el cumplimiento de los estándares técnicos que serán aplicables a los sistemas de monitoreo y control en línea (SMC), que podrán inscribirse en el Registro de Homologación y explotarse por las sociedades operadoras en sus casinos de juego, en concordancia con los principios establecidos en los literales e) y k), del numeral 2, del Título I, de la Circular N° 119, de 2021, de esta Superintendencia, que imparte instrucciones relativas a los lineamientos de ciberseguridad que deben observar las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego.

e) No habría calibrado adecuadamente la cámara N°147, ya que esta no permitiría visualizar nítidamente el recuento de valores provenientes de la categoría de juego Bingo (fichas y dinero) en el sector de la sala de Bingo, según se observó en grabaciones del Sistema de CCTV de la jornada del 18 de febrero de 2023, infringiendo el literal c) del numeral 14.3 de la Circular N° 94, de 2018, de esta Superintendencia, que imparte instrucciones a las sociedades operadoras sobre estándar técnico de sistemas de circuito cerrado de televisión para casinos de juego, en concordancia con el literal a) del numeral 5 y el numeral 13, de la misma circular.

Segundo) Que, con fecha 22 de octubre de 2024, se notificó mediante correo electrónico el oficio de formulación de cargos, individualizado en el considerando precedente de la presente resolución, al gerente general de la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.**

Tercero) Que, mediante la presentación del Sr. Carlos Silva Alliende, de fecha 8 de noviembre de 2024, en representación de la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.**, estando dentro de plazo, solicitó en sus descargos:

“1.- Tener por presentados los descargos respecto de lo dispuesto en Oficio Ordinario N° 2018 / 2024, de 19 de octubre de 2024, poniendo término al proceso Rol N° 35/2024 sin disponer la aplicación de sanción alguna en contra de Casino de Juegos Temuco SA. y, en subsidio de lo anterior,

2.- En caso de disponer la aplicación de sanciones, efectuarlo dentro de rango mínimo dispuesto para ellas en el artículo 46 de la Ley N° 19.995, es decir amonestación o multa a beneficio fiscal de cinco unidades tributarias mensuales”.

Asimismo, solicitó que se tuviera por acompañado sus poderes para actuar en el presente procedimiento administrativo sancionatorio, que se tenga presente el poder entregado a los señores Álvaro Villanueva Rojas, cédula nacional de identidad N° 9.855.006-2, y José Gabriel Alemparte Mery, cédula nacional de identidad N° 12.114.7874-4, y que se notifiquen los actos dictados en las direcciones de correos electrónicos dmoena@mundodreams.com; csilvaa@mundodreams.com; josegabrielalempartemery@gmail.com y alvaro.a.villanueva@gmail.com.

Cuarto) Que, en términos generales, la sociedad operadora señaló en sus descargos:

a) En cuanto a no haber retirado de su parque de máquinas el programa de juego "Magic of the Nile", la sociedad operadora señaló lo siguiente:

"...mi representada, mediante Carta CJT/230/2022, de 21 de octubre de 2022, informó que las citadas máquinas serían dadas de baja el miércoles 26 de octubre de 2022, sacándolas del parque. Además, mediante Carta CJT/238/2022, de 4 de noviembre de 2022, Casino de Juegos Temuco SA comunicó a SCJ la implementación y baja definitiva de las máquinas de azar en cuestión".

Agrega que "como puede apreciarse, la comunicación realizada por mi representada, el 21 de octubre de 2022, fue anterior a la visita de fiscalización, realizada, según comunicó la Superintendencia en Oficio Ordinario N° 1.663/2022 "entre los días 24 y 27 de octubre de 2022".

"A la luz de lo anteriormente señalado, los cargos corresponderían a hechos que, con anterioridad a la fiscalización, mi representada había ya informado a la entidad fiscalizadora. Por otra parte, la propia SCJ reconoce que, cuando se efectuó la 4 fiscalización entre los días 24 y 27 de octubre de 2022, las cuestionadas máquinas se encontraban apagadas; es decir, no era posible su utilización".

Concluye que "por lo señalado anteriormente, no es efectivo que las máquinas se "habría mantenido operativas entre marzo y octubre de 2022", por cuanto, como ya se señaló, estaban apagadas. Asimismo, es relevante tener en consideración el hecho que Casino de Juegos Temuco SA procedió al retiro físico de las máquinas de azar ya apagadas, lo que efectuó el 26 de octubre de 2022".

b) Respecto a no haber incorporado en el registro de transacciones iguales o superiores a US\$3.000, determinadas transferencias de fondos y transacciones efectuadas por el sistema "Tablet", la sociedad operadora señaló lo siguiente:

"... tras 17 meses, mediante Oficio Ordinario N° 614/2024, de 11 de abril de 2024, la Superintendencia informó que durante de mes de marzo de 2024 había realizado una fiscalización remota a mi representado en materia de prevención de lavado de activos". Agrega que "como puede apreciarse, tras la fiscalización remota efectuada en marzo de 2024, se incorporó una materia diferente a las reprochadas originalmente durante fiscalización en terreno efectuada en octubre de 2022, referida al registro de 67 transacciones "efectuadas por el sistema Tablet".

"En conclusión, el reproche realizado por la Superintendencia se debe limitar a lo cuestionado tras la realización de una fiscalización remota en marzo de 2024, es decir, lo referido a 67 transacciones supuestamente no registradas mediante el sistema Tablet". "Lo anterior es relevante, dado que la formulación de cargos fija el objeto del procedimiento administrativo sancionador y comunica a la presunta infractora cuál es la infracción administrativa por la que será procesada".

"la antes citada Circular N° 57 de la Superintendencia, como puede apreciarse de su sola lectura, no precisó la forma a través de la cual las sociedades operadores de casinos debían registrar antecedentes de sus clientes que realizasen transacciones iguales o superiores a US \$ 3.000 (tres mil dólares estadounidenses). Así, es imposible identificar un baremo o cartabón respecto del cual comparar el actuar de mi representada con lo esperado por el órgano fiscalizador en la materia. La Circular N° 57 de la Superintendencia menciona la obligación de "identificar y conocer a sus clientes"; no precisando la forma de aquello. Dicha Circular, como se señaló, sólo precisa una lista de antecedentes mínimos que deben registrarse, respecto de clientes que realizaron transacciones por un monto similar o superior a US \$ 3.000 (tres mil dólares estadounidenses): nombre, sexo, nacionalidad, etc".

"El registro de las transacciones debe permanecer por cinco años como mínimo, sin embargo, la Circular conjunta UAF/SCJ nada adicional dispone sobre aspectos como horario de registro de dichas operaciones ni tampoco el cómo deben consignarse dichas operaciones".

“En síntesis, los registros existen y no hay infracción a la Circular conjunta UAF/SCJ, por cuanto esta norma no especifica, o alguna instrucción posterior de ambas instituciones, que los registros de operación deban llevarse en una plataforma específica o determinada. Dado lo anterior, la finalidad dispuesta en la Circular conjunta se cumple”.

c) En cuanto no haber realizado de manera oportuna el bloqueo de tarjetas de juego y/o fidelización, en el periodo comprendido entre 18/03/2022 y el 06/02/2023, en cinco casos, la sociedad operadora señaló lo siguiente:

“Por su parte, el artículo 9° de la Ley N° 19.995 enumera aquellas personas que no puede ingresar a las salas de juego, dentro de las cuales no se encuentran las auto excluidas, disponiendo la Ley que es de responsabilidad del operador y de su personal velar por el acatamiento de estas prohibiciones”.

“En el caso específico de las personas auto excluidas individualizadas en el antes citado Oficio Ordinario N° 258/2023 de SCJ, así como en el acto de formulación de cargos; aquellas no ingresaron a la sala de juego con posterioridad a su auto exclusión”.

“Como puede apreciarse, el objetivo está cumplido, en orden a que quienes voluntariamente decidieron auto excluirse no realizaron ingresos ni gastos, con cargo a tarjetas, en sala de juegos de mi representada. El sistema no registra visitas posteriores a la fecha de auto exclusión”.

“...habiendo fiscalizado SCJ durante un período de 11 meses, los presuntos atrasos serían de plazos que van entre los 3 y los 5 días. Asimismo, considerar que de un total de 20 personas auto excluidas, hubo 15 respecto de las cuales la Superintendencia no formuló observación de ninguna especie”.

d) Respecto a no haber realizado una segregación de funciones del personal autorizado para la administración del SMC, la sociedad operadora señaló lo siguiente:

“...respecto del Sistema de Monitoreo y Control (lo que se denomina “SMC”), y los perfiles y privilegios de éste, los perfiles GLX de Director de Máquinas de Azar se vincula a la administración del conjunto de máquinas de azar, precisamente. Además, ello incluye acceso a sistemas de marketing para gestión de clientes. Por su parte, el perfil de Jefe de Mesas de Juegos se vincula a la plataforma Back Office y todo lo relacionado con el tratamiento del conjunto de mesas de juego. Finalmente, acerca del perfil Slot Manager, no se encuentra dentro de la matriz de mi representada. A la luz de lo señalado, es evidente que en el caso de Casino de Juegos Temuco SA sí existe la segregación ordenada por SCJ. Por otra parte, en las disposiciones invocadas por SCJ en la formulación de cargos no se señala, de forma expresa, que sólo 1 persona deba cumplir algunas de las funciones descritas. Por lo demás debe atenderse al hecho que, por razones de salud o feriados legales, el personal de cualquier sociedad operadora no trabaja de forma ininterrumpida durante todo el año calendario. Por lo tanto, una misma función es imposible que siempre sea desarrollada por una sola persona”.

“Finalmente, debe señalarse que no se observa que se hayan visto afectados los principios de confidencialidad e integridad. Lo primero por cuanto a los datos solamente accede personal expresamente autorizado por Casino de Juegos Temuco SA. A su vez, en el caso de la integridad, tampoco se afecta dado que para modificar datos y elementos se requiere de autorizaciones expresas. Además, en la formulación de cargos no se precisa de qué forma concreta se habrían visto vulnerados los dos principios señalados”.

e) En cuanto a no haber calibrado adecuadamente la cámara N°147, ya que esta no permitiría visualizar nítidamente el recuento de valores provenientes de la categoría de juego Bingo (fichas y dinero) en el sector de la sala de Bingo, la sociedad operadora señaló lo siguiente:

“Tras la fiscalización realizada por SCJ en terreno, Casino de Juegos Temuco SA realizó modificaciones en lo referido al circuito cerrado de televisión, incorporando la cámara N°804 (SB-Mesón Bingo). Lo anterior para

efectos de perfeccionar la cobertura, visualización y nitidez de la cámara. Ello se puede verificar en la siguiente fotografía, sin perjuicio que lo anterior fuere informado con detalle a la Superintendencia en Carta CJT/062/2023, de 29 de marzo de 2023”.

“Sin perjuicio de lo anterior, es necesario precisar que en el área en la cual SCJ cuestionó el funcionamiento de la Cámara no se realizan los procesos de recuento de valores de la sala de Bingo. Dicho proceso se efectúa en la sala de recuento del sector bóveda. El registro de esta cámara enfoca la operación de bingo, tales como venta de cartones, pago de premios y emisión de reportes previos y posterior a la jornada de la categoría de Bingo, esto cuando se cumpla con el número mínimo de participantes para la operación de la categoría. Por tanto, no se verifica el supuesto normativo de calibrar adecuadamente las cámaras que poseen cobertura sobre zonas y procesos críticos, relacionados con la operación de cajas y boleterías y la zona de procesos de recaudación y recuento”.

Quinto) Que, mediante Resolución Exenta N° 918, de 2 de diciembre de 2024, esta Superintendencia tuvo por presentados los descargos de la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.**, abrió termino probatorio en conformidad con lo dispuesto en el literal f) del artículo 55 de la Ley N° 19.995 y fijó puntos de prueba.

Sexto) Que, mediante presentación de 10 de diciembre de 2024, la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.**, interpuso recurso de reposición en contra de la referida Resolución Exenta N° 918, señalando en términos generales, que *“por analogía debe entenderse que, al no existir norma expresa a la aplicación de la Ley N° 19.880 para la modificación y corrección de los puntos de prueba en un procedimiento administrativo, podrá estarse a lo dispuesto en el artículo 319 de Código de Procedimiento Civil bajo el prisma de los elementos de interpretación legal consagrados en el inciso segundo del artículo 22 y 23 del Código Civil”.*

Agregó además en su presentación que *“en conformidad al artículo 3 de la Ley N° 19.880, la resolución que se repone para modificar y corregir los puntos de prueba fijados por la SCJ es una resolución exenta y por ende un acto administrativo, cuya reposición fija claramente un plazo de 5 días para el ejercicio del derecho recursivo en el artículo 59 de la señalada norma legal”.*

Por otro lado, en términos específicos solicitó:

a) Que se reemplace el punto de prueba fijado en el literal a) del numeral 2 de la referida Resolución Exenta N° 918, por el siguiente:

“Efectividad que las máquinas de azar código SCJ N°841 y N°853 que explotaban el programa de juego “Magic of the Nile”, código de personalidad GAME020009IGBB02, registro de homologación MJ3281, cuya inscripción en el registro de homologación, se encontraba operativa y acceso al público al momento de realizarse la fiscalización de la SCJ mediante Resolución Exenta N°15 de fecha 6 de enero de 2022, dentro del plazo de 60 días contado desde su notificación”.

b) Que se reemplace el punto de prueba fijado en el literal b) del numeral 2 de la referida Resolución Exenta N° 918, por el siguiente:

“Efectividad que la sociedad operadora, a la fecha de la fiscalización aplicaba y contaba con un sistema de registro de transacciones iguales o superiores a US3.000 dólares, circunstancias del mismo”.

c) Que se reemplace el punto de prueba fijado en el literal d) del numeral 2 de la referida Resolución Exenta N° 918, por el siguiente:

“Efectividad que la sociedad operadora realizó una segregación de funciones de personal autorizado para la administración del SMC entre los días 20 y 23 de febrero de 2023”.

d) Que se reemplace el punto de prueba fijado en el literal e) del numeral 2 de la referida Resolución Exenta N° 918, por el siguiente:

“Efectividad que la cámara N°147 del CCTV se encontraba en la posición adecuada para registrar las imágenes realizada entre los días 20 al 23 de febrero de 2023”.

Séptimo) Que, en relación con lo solicitado cabe señalar lo siguiente:

En cuanto a la procedencia del recurso de reposición, es pertinente hacer presente que el Código de Procedimiento Civil no posee una aplicación supletoria respecto del procedimiento administrativo sancionatorio regulado en la Ley N° 19.995, siendo aplicable supletoriamente la Ley N° 19.880.

En este sentido, si bien la referida Resolución Exenta N° 918 es un acto de mero trámite, eventualmente podría producir indefensión de una sociedad operadora, razón por la cual resulta impugnabile conforme lo establecido en el inciso 2 del artículo 15 de la Ley N° 19880.

En particular, en relación con la modificación de los puntos de prueba establecidos en la Resolución Exenta N° 918, cabe señalar que éstos solo son reflejo de los cargos formulados por esta Superintendencia, de modo que, no se advierte que produzcan una indefensión en la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.**

Ahora bien, esta Superintendencia estima que no resulta procedente que se modifiquen los hechos que dieron lugar al procedimiento administrativo sancionatorio por la vía de solicitar que se modifiquen los puntos de prueba fijados por este Servicio, por lo que estas modificaciones se rechazarán por las razones que se exponen a continuación:

a) El punto de prueba establecido en el literal a), del numeral 2, de la referida Resolución Exenta N° 918, tiene relación con el cargo consistente en que la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.** no habría retirado del parque de máquinas dentro del plazo de 60 días, contado desde la dictación de la Resolución Exenta N° 15 el programa de juego “Magic of the Nile”, constatándose que entre marzo y octubre de 2022, las máquinas de azar código SCJ N° 841 y 853, habrían explotado dicho programa en el mencionado período.

Luego resulta inconducente acreditar que dichas máquinas de azar se encontraban operativas y accesibles al público al momento de realizarse la fiscalización de la SCJ, ya que esta situación no dice relación con el cargo formulado por esta Superintendencia, por cuanto el período en cuestión comienza a contarse desde la notificación del acto administrativo y hasta 60 días hábiles después, de modo que esta medida probatoria debe ser rechazada conforme a lo establecido en el literal f) del artículo 55 de la Ley N° 19.995.

b) El punto de prueba establecido en el literal b) del numeral 2 de la referida Resolución Exenta N° 918, tiene relación con el cargo consistente en que la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.** no habría incorporado en el registro de transacciones iguales o superiores a US\$3.000 determinadas transferencias de fondos y transacciones efectuadas por el sistema “Tablet”.

Luego resulta inconducente acreditar que *“a la fecha de la fiscalización aplicaba y contaba con un sistema de registro de transacciones iguales o superiores a US\$3.000 dólares”*, ya que esta situación no dice relación con el cargo formulado por esta Superintendencia el cual se refiere al registro y no a un sistema de registros, de modo que esta medida probatoria debe ser rechazada conforme a lo establecido en el literal f) del artículo 55 de la Ley N° 19.995.

c) El punto de prueba establecido en el literal d) del numeral 2 de la referida Resolución Exenta N° 918, tiene relación con no haber realizado una segregación de funciones del personal autorizado para la administración del SMC, ya que se constató que el personal con rol de Slot Manager, durante la ausencia del

director de Máquinas de Azar, tendría acceso a la cuenta de usuario de éste en el SMC, cuenta que tiene privilegios para realizar cambios en las características de las distintas máquinas de azar. Luego no se advierte la forma en que dicho punto de prueba obligaría a la sociedad operadora a probar hechos de carácter negativo, de modo que la modificación se estima que no es pertinente, razón por la cual esta medida probatoria debe ser rechazada conforme a lo establecido en el literal f) del artículo 55 de la Ley N° 19.995.

d) Finalmente, el punto de prueba establecido en el literal e) del numeral 2 de la referida Resolución Exenta N° 918, tiene relación con no haber calibrado adecuadamente la cámara N°147, ya que esta no permitiría visualizar nítidamente el recuento de valores provenientes de la categoría de juego Bingo (fichas y dinero) en el sector de la sala de Bingo.

Luego, resulta inconducente probar que dicha cámara se encontraba en la posición adecuada para registrar imágenes, ya que lo que se busca es determinar si la cámara permitía visualizar nítidamente un objeto y no su posición, de modo que esta medida probatoria debe ser rechazada conforme a lo establecido en el literal f) del artículo 55 de la Ley N° 19.995.

Octavo) Que, atendido lo antes expuesto, y en uso de las facultades que me confiere la ley,

RESUELVO:

1. RECHAZASE el recurso de reposición interpuesto la sociedad operadora **Casino de Juegos Temuco S.A.** en contra de la Resolución Exenta N° 918, de 2 de diciembre de 2024, esta Superintendencia, por las razones expuestas en la parte considerativa del presente acto administrativo.

2.- 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 Sociedad Operadora Casino de Juegos Temuco S.A.
- Jefatura División Jurídica SCJ

