

**RESUELVE RECURSO DE RECLAMACIÓN  
PRESENTADO POR CASINO DEL MAR  
S.A., EN CONTRA DE LA RESOLUCIÓN  
EXENTA N°920, DE 02 DE DICIEMBRE DE  
2024, DE LA SUPERINTENDENCIA DE  
CASINOS DE JUEGO.**

**ROL N°12/2024**

**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; 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 en el Oficio Ordinario N°211, de 2023, todos del Ministerio de Hacienda, que designa y renuevan en el cargo, respectivamente, a la Sra. Vivien Alejandra Villagrán Acuña, como Superintendente de Casinos de Juegos; en el Oficio Ordinario N°1144, de 25 de junio de 2024, de esta Superintendencia, que formula cargos a la sociedad operadora Casino del Mar S.A.; en la presentación CDM/168/2024, de la sociedad operadora Casino del Mar S.A., que da respuesta a la formulación de cargos; en la Resolución Exenta N°554, de 17 de julio de 2024, que tiene por presentados descargos, abre término probatorio y fija puntos de prueba; en la presentación CDM/184/2024, de la sociedad operadora Casino del Mar S.A., que aporta medios de prueba; en la Resolución Exenta N°581, de 31 de julio de 2024, de esta Superintendencia, en virtud de la cual se incorporaron los medios de prueba acompañados en la presentación de Casino del Mar S.A.; en la Resolución Exenta N°920, de 02 de diciembre de 2024, que pone término al procedimiento administrativo sancionador e impone sanciones que indica a la sociedad operadora Casino del Mar S.A.; 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 Oficio Ordinario N°1144, de 25 de junio de 2024, esta Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ) formuló cargos e inició un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de **Casino del Mar S.A.**, por cuanto, eventualmente habría incumplido lo establecido en los numerales 1.5, 2.2, 2.4 y 2.5, todos de la Circular N°108, de 2020, 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 y Casinos Municipales; ambas de esta Superintendencia; y en el numeral 2.6, de la Circular N°13, de 2010, y sus modificaciones, 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 y Casinos Municipales".

2. Que, por medio de la Resolución Exenta N°920, de de julio de 2024, se puso término al presente procedimiento administrativo infraccional sancionatorio, determinándose la aplicación fundada a la sociedad **Casino del Mar S.A.** de una multa por 50 UTM (cincuenta Unidades Tributarias Mensuales) por haber aplicado una restricción de acceso a sala de juegos a la señora Carmen Covarrubias Bustos, sin que aquella restricción hubiere estado debidamente justificada por la sociedad operadora; una multa de 30 UTM (treinta unidades tributarias mensuales), por haber aplicado una restricción de acceso a la sala de juegos a la señora

Angélica Benenati Letelier, sin que aquella restricción hubiere estado debidamente justificada por la sociedad operadora; y una multa de 30 UTM (treinta unidades tributarias mensuales), por haber notificado fuera de plazo en la plataforma SAYN, la restricción de acceso de la señora Angélica Benenati Letelier.

3. Que, la referida Resolución Exenta N°920 fue enviada 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 **Casino del Mar 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°920, ya citada, en los términos previstos en el artículo 55 de la Ley N°19.995.

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

a) En relación a la primera sanción, esto es, “multa a beneficio fiscal de 50 UTM (cincuenta unidades tributarias mensuales) por haber incumplido las instrucciones contenidas en los numerales, 1.5, 2.4 y 2.5 de la Circular N°108, de 2020, como asimismo la instrucción del numeral 2.6 de la Circular N°13, de 2010, de esta Superintendencia, y sus modificaciones, la recurrente alega conforme el mérito del proceso administrativo y prueba rendida, no se habría infringido la normativa referida, toda vez que para restringir el acceso de un cliente se debe contar con antecedentes de mal comportamiento y que, en el caso en comento, aquellos se encontrarían debidamente acreditados, agregando que la prueba documental y declaraciones vertidas darían cuenta del mal comportamiento de la señora Covarrubias Bustos; y que los descargos dentro del presente procedimiento, han dejado constancia que la medida adoptada está fundamentada en proteger la experiencia del cliente, integridad del juego e intereses generales de los intervinientes.

Agrega la sociedad operadora que, en relación con la notificación de restricción de ingreso, ésta habría cumplido con todos los elementos y obligaciones exigidos en la norma, a saber, descripción de los antecedentes que respaldan la decisión como, por ejemplo, imágenes de CCTV, registros fotográficos y un informe de incidencias de seguridad, señalando respecto de este último antecedente que un correo electrónico es un informe válido de incidencias para denunciar el comportamiento inapropiado de un cliente, pues es un medio legalmente reconocido en varias jurisdicciones como una herramienta legítima para transmitir y registrar sucesos y que, si éste incluye los sucesos con las horas e individualización de los intervinientes, señalando los hechos relevantes, éste constituiría un informe oficial.

Por otro lado, la sociedad operadora reclamante señala que la resolución recurrida no podría fundar la multa en el numeral 2.5 de la Circular N°108, de 2020, pues habría aportado imágenes de CCTV, cuestión que según expone, esta Superintendencia habría reconocido en el considerando vigésimo literal d) de la resolución impugnada.

En relación con la prueba testimonial rendida, respecto del primer punto de prueba, la sociedad operadora indica que el primer testigo señor Diego Crisafulli, declaró aseverando que la restricción de acceso fue debidamente justificada y que la clienta fue abordada en varias ocasiones por el personal de juego debido a reclamos reiterados de otros clientes en el salón. Indicando además que la señora Covarrubias Bustos interrumpía el juego de otros clientes al solicitarles dinero, conductas que fundaron una queja formal de otros jugadores. Finalmente, el testigo señaló según la reclamante que el área normativa se encargó de formalizar el proceso de ingreso de información, mientras que él reportó los hechos por correo electrónico.

Luego, respecto del segundo testigo, señor Patricio Ahumada, la sociedad operadora indica que dicho testigo declaró que la decisión adoptada fue debidamente justificada, añadiendo que la señora Covarrubias Bustos fue

reportada por su conducta inapropiada, corroborando al revisar las imágenes de CCTV, que la clienta pedía dinero o fichas a otros clientes; que interrumpía el juego de otros jugadores con comentarios que causaban molestia en ellos, y que en particular el día 24 de septiembre de 2022 se registró dicha situación, motivando en definitiva la prohibición de ingreso.

b) Respecto de la segunda sanción aplicada, esto es, “multa a beneficio fiscal de 30 UTM (treinta unidades tributarias mensuales) por haber incumplido las instrucciones contenidas en los numerales 1.5, 2.4 y 2.5 de la Circular N°108, de 2020, de esta Superintendencia, debido a que la restricción de acceso a sala de juegos aplicada a doña Angélica Benenati Letelier no se encontraba debidamente justificada, la sociedad **Casino del Mar S.A.** indica que para justificar una restricción, las personas restringidas deben contar con antecedentes de mal comportamiento y que aquellos deben estar debidamente acreditados los que a su juicio, habrían sido probados y demostrados durante todo el procedimiento administrativo sancionatorio, conclusión respaldada en la prueba documental y testimonial vertida, además de los descargos presentados en la oportunidad procesal pertinente.

Agrega la sociedad operadora que, en relación con la notificación de restricción de ingreso, ésta habría cumplido con todos los elementos y obligaciones exigidos en la norma, a saber, descripción de los antecedentes que respaldan la decisión como, por ejemplo, imágenes de CCTV, registros fotográficos y un informe de incidencias de seguridad, señalando respecto de este último antecedente que un correo electrónico es un informe válido de incidencias para denunciar el comportamiento inapropiado de un cliente, pues es un medio legalmente reconocido en varias jurisdicciones como una herramienta legítima para transmitir y registrar sucesos y que, si éste incluye los sucesos con las horas e individualización de los intervinientes, señalando los hechos relevantes, éste constituiría un informe oficial.

Añade que la clienta en cuestión fue monitoreada durante meses e informado su mal comportamiento en sala, cuestión que fue evidenciada por el informe de incidencias, imágenes de CCTV, declaraciones de testigo y prueba en general que consta en el expediente.

En relación con el segundo punto de prueba fijado, la sociedad operadora señala que el testigo, señor Diego Crisafulli aseveró que la restricción de acceso fue aplicada por un mal comportamiento de la señora Benenati Letelier, y que la medida fue solicitada desde el área de juegos, tras recibir múltiples quejas de clientes, quienes reportaron incomodidad por los comentarios de la señora Benenati Letelier sobre su forma de jugar y peticiones de dinero o fichas.

Añade que esta conducta fue observada y documentada especialmente durante las jornadas del 04 de febrero, 29 de abril y 28 de octubre de 2022, lo que llevó a la prohibición de ingreso ante la SCJ.

En cuanto al cambio de identidad de la clienta, el testigo indicó que el cambio de Marín Letelier a Benenati Letelier no fue considerado para aplicar la restricción; y que la restricción de ingreso fue respaldada por imágenes de CCTV y que la cronología de estos eventos fue verificada por el personal de juegos y la jefatura en turno.

Por su parte, el testigo señor Patricio Ahumada, señaló que la restricción de acceso fue debidamente justificada y que el equipo de seguridad intervino a solicitud del personal de juegos luego de que la señora Benenati fuera reportada por su conducta inapropiada en varias ocasiones; y que durante las jornadas del 4 de febrero, 29 de abril y 28 de octubre de 2022, la señora Benenati Letelier causó molestias a los clientes y colaboradores mediante comentarios inapropiados y solicitudes de dinero o fichas.

c) Respecto del tercer cargo sancionado, la sociedad operadora indica que *“es efectivo que se realizó una notificación de restricción fuera del plazo de 48 horas horas, sin embargo Consideramos que el plazo de 48 horas,*

*es posible justificar una notificación de prohibición de ingreso realizada fuera del plazo, si esta acción se enmarca en la protección de un bien común y cumple con los principios esenciales del ordenamiento jurídico, como el interés público y la proporcionalidad”.*

En ese sentido, **Casino del Mar S.A.** señala que la tardanza en la notificación puede justificarse *“si fue necesaria para prevenir daños mayores o gestionar adecuadamente los antecedentes del caso. En este sentido, la acción debe analizarse bajo el principio de razonabilidad y necesidad, evaluando si la tardanza respondió a una causa legítima y si era indispensable para proteger el bien común”* y que, si bien la demora puede considerarse una irregularidad formal, no afecta la validez del acto siempre que esté debidamente motivado y cumpla con los principios de interés público y protección de derechos.

Adicionalmente a la alegaciones previamente indicadas, la reclamante agrega en un acápite denominado *“De la justificación efectiva de restricción de ingreso de la Sra. Covarrubias y Sra. Benenati dentro del proceso administrativo”*, que *“la circular establece un plazo de 48 horas para poder realizar una restricción de acceso, lo que en la realidad es complejo de poder llevar a cabo”*, dado que una vez alertada la contingencia, es necesario realizar gestiones entre el personal y solicitar el análisis de cámaras a la vez de indagar en los hechos, lo que puede derivar en varias jornadas.

Con todo, señala que, si bien es cierto que se pudo haber detallado más el informe de incidencias, en la práctica se priorizó la celeridad del proceso, para mantener del orden y seguridad del recinto; y que la restricción, en definitiva, estaría bien fundamentada, dado los antecedentes allegados al procedimiento.

d) Finalmente, además de las alegaciones expuestas, en otro acápite denominado *“De la protección de los derechos fundamentales en la aplicación de las medidas de restricción de ingreso y responsabilidad de la sociedad operadora en el resguardo de derechos colectivos versus derechos individuales”*, la reclamante **Casino del Mar S.A.** argumenta que los establecimientos privados tienen la facultad legítima de aplicar el derecho de admisión, lo que se desprendería de la propia Circular N°108, de 2020, y que la restricción de acceso estaría plenamente justificada, sin que se deba considerar la acción como arbitraria; y en términos generales que al restringir el ingreso de una persona que presenta antecedentes de comportamiento problemático, el establecimiento no discrimina de manera arbitraria, sino que actúa en resguardo de los derechos del resto de los asistentes.

6. Que, conforme los argumentos esgrimidos la operadora solicita que se absuelva a **Casino del Mar S.A.** de los cargos formulados dejando sin efecto la sanción contenida en la resolución reclamada; y, en subsidio de lo anterior, solicita que si se resuelve mantener la decisión de sancionar, se le aplique entonces la sanción más baja que sea legalmente procedente o bien, sea reemplazada por una amonestación.

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

a) Luego de una revisión de los argumentos de la reclamación presentada por **Casino del Mar S.A.**, esta Superintendencia concluye que no habiéndose aportado nuevos antecedentes, distintos a los ya expuestos y ponderados en estos autos infraccionales que permitan una nueva apreciación de los hechos y en su caso una reconsideración de la sanción aplicada, corresponde mantener el criterio sostenido y sus fundamentos, y por consiguiente las decisiones adoptadas respecto de las sanciones impuestas en la resolución reclamada.

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

b.1. En relación con la restricción de acceso impuesta a las señoras Covarrubias Bustos y Benenati Letelier, la sociedad operadora yerra en su argumentación al indicar que acompañó antecedentes que habrían permitido sustentar la referida restricción. Lo anterior, toda vez que sólo con ocasión del presente procedimiento administrativo fueron acompañadas las imágenes de CCTV – en el caso de la señora Covarrubias Bustos - a la vez que las argumentaciones que detallan la conducta de las clientas fueron plasmadas solo y particularmente en la prueba testimonial rendida por empleados de la reclamante.

Resulta pertinente agregar que la oportunidad para fundamentar las restricciones de acceso, no es ex post en el marco de un procedimiento sancionatorio como el de marras, sino más bien al momento de aplicar la restricción de acceso, razón por la cual las fundamentaciones esgrimidas referidas a las imágenes de CCTV, declaraciones del señor Diego Crisafulli y Patricio Ahumada, como la argumentación respecto de la razonabilidad de la medida adoptada amparada en el derecho de admisión y el resguardo de la seguridad, deberán ser desestimadas.

b.2. Por otro lado, en cuanto a la forma que debe revestir el informe de incidencias y la idoneidad de un correo electrónico para dar cuenta del mismo, en este procedimiento administrativo no se ha cuestionado la forma que ha adquirido el informe, sino el contenido del mismo, considerando que aquél no contendría más que una relación escueta de los hechos que motivaron la restricción de acceso, sin que aquella relación de hechos consiga fundamentar la medida de restricción de acceso adoptada por la sociedad operadora.

b.3. Finalmente, en relación a la argumentación de la sociedad operadora sobre la posibilidad de notificar fuera del plazo de 48 horas la restricción de acceso a través de la plataforma SAYN, amparada en la proporcionalidad y en el interés público, es menester precisar lo referido en la resolución reclamada, citando a la Excm. Corte Suprema en Rol N° 2968-2010, de 25 de abril de 2012, que en relación a dicha alegación concluye *“cabe asimilar el principio de culpabilidad del Derecho Administrativo Sancionador al de la noción de la culpa infraccional, en la cual basta acreditar la infracción o mera inobservancia de la norma para dar por establecida la culpa; lo cual se ve agravado en los casos que se trate de sujetos que cuenten con una especialidad o experticia determinada, donde el grado de exigencia a su respecto deberá ser más rigurosamente calificado”*, agregándose sólo el caso fortuito o fuerza mayor como circunstancias suficientes para eximir de responsabilidad administrativa a la sociedad operadora, supuesto que en la especie no se configura.

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

#### RESUELVO:

**1. SE RECHAZA** la reclamación interpuesta por la sociedad operadora **Casino del Mar S.A.** en contra de la Resolución Exenta N°920, de 02 de diciembre de 2024, de esta Superintendencia, manteniéndose aplicación de las siguientes sanciones:

**a) MULTA** a beneficio fiscal de 50 UTM (cincuenta unidades tributarias mensuales) por haber incumplido las instrucciones contenidas en los numerales, 1.5, 2.4 y 2.5 de la Circular N°108, de 2020, de esta Superintendencia, que *“Imparte instrucciones a las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales para la restricción de ingreso o permanencia de jugadores a las salas de juego de sus Casinos de Juego”*, como asimismo la instrucción del numeral 2.6 de la Circular N°13, de 2010, de esta Superintendencia, y sus modificaciones, 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 y Casinos Municipales”*, debido a que la restricción de

acceso a sala de juegos aplicada doña Carmen Covarrubias Bustos no se encontraba debidamente justificada por la sociedad operadora.

**b) MULTA** a beneficio fiscal de 30 UTM (treinta unidades tributarias mensuales) por haber incumplido las instrucciones contenidas en los numerales 1.5, 2.4 y 2.5 de la Circular N°108, de 2020, de esta Superintendencia, que "Imparte instrucciones a las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales para la restricción de ingreso o permanencia de jugadores a las salas de juego de sus Casinos de Juego", debido a que la restricción de acceso a sala de juegos aplicada a doña Angélica Benenati Letelier no se encontraba debidamente justificada por la sociedad operadora.

**c) MULTA** a beneficio fiscal de 30 UTM (treinta unidades tributarias mensuales) por haber incumplido las instrucciones contenidas en el numeral 2.2 de la Circular N°108, de 2020, de esta Superintendencia, que "Imparte instrucciones a las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales para la restricción de ingreso o permanencia de jugadores a las salas de juego de sus Casinos de Juego", debido a que notificó fuera de plazo en la plataforma SAYN restricción de acceso a sala de juegos de doña Angélica Benenati Letelier.

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

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

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

**4. NOTIFÍQUESE** la presente resolución conforme a lo dispuesto en el Oficio Circular N°18, de 6 de abril de 2020, de esta Superintendencia, mediante correo electrónico dirigido al gerente general de la sociedad operadora y a las casillas electrónicas que han sido comunicadas a este Servicio en conformidad al Oficio Circular N°6, de 18 de marzo de 2020, como también a las casillas electrónicas de las personas que tengan poderes en el presente procedimiento administrativo sancionatorio y que las hayan informado en el expediente administrativo.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y AGRÉGUESE  
AL EXPEDIENTE.**

**Distribución**

- Gerente General Casino de Juego del Mar S.A.
- Presidente del Directorio Casino del Mar S.A.
- Sr. Director del Servicio Nacional del Consumidor.
- Divisiones y Unidades SCJ

