

**RESUELVE RECURSO DE RECLAMACIÓN  
PRESENTADO POR CASINO DE LA BAHÍA  
S.A. EN CONTRA DE LA RESOLUCIÓN  
EXENTA N°796, DE 6 DE OCTUBRE DE  
2023, DE LA SUPERINTENDENCIA DE  
CASINOS DE JUEGO.**

**ROL N°15/2023**

**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 a la Sra. Vivien Villagrán Acuña en el cargo de Superintendente de Casinos de Juego; en el Oficio Ordinario N°1048, de 3 de julio de 2023, de esta Superintendencia, que formula cargos a la sociedad operadora Casino de la Bahía S.A.; en la presentación de Casino de la Bahía S.A., CLB/156/2023, de 17 de julio de 2023, que da respuesta a la formulación de cargos; en la Resolución Exenta N°796, de 6 de octubre de 2023, de esta Superintendencia; en la presentación de Casino de la Bahía S.A., CLB/236/2023 de 23 de octubre de 2023, mediante la cual interpone reclamación en contra de la Resolución Exenta N°796, de 2023; 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°1048, de 3 de julio de 2023, esta Superintendencia le formuló cargos e inició un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Casino de la Bahía S.A.** por cuanto, eventualmente, por las razones expuestas en dicho oficio, habría incumplido las instrucciones establecidas en el literal d) del numeral 17 de la Circular N°94 de 6 de febrero de 2018, de esta Superintendencia, que refiere al funcionamiento del circuito cerrado de televisión (CCTV), en concordancia con el artículo 8° del Decreto N°287 de 2005, del Ministerio de Hacienda, al no haber almacenado mediante el sistema de CCTV eventos importantes o especiales que requieren de almacenamiento por un mínimo de 6 meses, relacionado con el borrado de memoria y de otro tipo de intervenciones en máquinas de azar; de entrega de premios manuales sobre \$2.000.000 en máquinas de azar; y de transacciones superiores a US\$10.000 en mesas de juego y cajas.

2. Que, por medio de la Resolución Exenta N°796, de 6 de octubre de 2023, se puso término al procedimiento administrativo sancionatorio, determinándose fundadamente la aplicación a la sociedad **Casino de la Bahía S.A.** de una multa a beneficio fiscal de 40 UTM (cuarenta Unidades Tributarias Mensuales) en conformidad con lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N°19.995, considerando la falta de cumplimiento de las instrucciones establecidas en el literal d) del numeral 17 de la Circular N°94 de 6 de febrero de 2018, de esta Superintendencia, en concordancia con el artículo 8° del Decreto N°287 de 2005, del Ministerio de Hacienda y sus posteriores modificaciones, al no haber almacenado mediante el sistema de CCTV eventos importantes y especiales que requieren de almacenamiento por un mínimo de 6 meses, relacionados con el borrado de memoria y de otro tipo intervenciones en máquinas de azar; entrega de premios manuales sobre \$2.000.000 en máquinas de azar y transacciones superiores a US\$10.000 en mesas de juego y cajas, en los términos señalados en el considerando décimo primero de la mencionada resolución de termino.

3. Que, la referida Resolución Exenta N°796 fue enviada, con fecha 10 de octubre 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 24 de octubre de 2023, la sociedad **Casino de la Bahía 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°796, 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 es bastante difícil poder apelar correctamente a la proporción de cada cargo imputado, en relación con la multa total de 40 UTM, dado que la Superintendencia en la resolución reclamada no hace la división de dicha multa por cada uno de éstos.

Particularmente, en la parte resolutive del acto reclamado, la Superintendencia sanciona a Casino de la Bahía S.A. con la multa antes señalada, pero no realiza ninguna referencia acerca de cuántas de las UTM corresponden a los cargos de las letras a); b) i); b) ii), b) iii) y c) del numeral 1.2 del Oficio Ordinario N°1048 de 2023, respectivamente, que inició este procedimiento administrativo sancionatorio, lo que no permite poder desarrollar perfectamente la defensa en esta reclamación.

5.2. Respecto de los cargos allanados, parece excesiva una multa que asciende a 40 UTM, teniendo en consideración que como sociedad operadora es el primer procedimiento sancionatorio recibido por lo cual debiese ser una atenuante al momento de considerar la sanción a imponer, dada la falta de reincidencia por nuestra parte respecto a estos incumplimientos.

5.3. Se encuentra demostrado el compromiso de la operadora de enmendar las situaciones observadas. Si bien, en este caso se produjo dado un error puntual, la operadora desde el primer minuto tomó todas las medidas necesarias para que no vuelva a ocurrir nuevamente en la operación. Señala, que el incumplimiento se habría producido dado un error puntual, lo cual en ningún caso demuestra una práctica instaurada en la operación del casino, ni tampoco demuestra ignorancia o falsa creencia de la normativa por parte del grupo humano a cargo de las grabaciones, quienes se encuentran capacitados y actualizados con la normativa respectiva.

5.4. Se tiene en cuenta la jurisprudencia administrativa de la Superintendencia para apelar fundadamente a la reconsideración que se solicita. En particular, con fecha 25 de marzo de 2021, la Superintendencia inició un proceso sancionatorio administrativo 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”*.

En definitiva, dicho proceso sancionatorio concluyó mediante la Resolución Exenta N°224, de 2021, señalando en el numeral cuarto de su 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”.*

5.5. La sociedad **Casino de la Bahía S.A.** en su defensa considera relevante hacer presente dicha resolución con la finalidad que se reconsidere la multa impuesta en este proceso sancionatorio, dado el precedente que es, respecto a la sanción recibida por la sociedad operadora de la comuna de Coyhaique basada en el mismo incumplimiento, a saber, el mismo literal d) del numeral 17 de la Circular N° 94.

Continuando con la jurisprudencia administrativa de la Superintendencia y teniendo en cuenta que para la determinación de la multa se consideró la relevancia de la materia de CCTV, según señala el párrafo segundo del numeral décimo segundo del acto reclamado, también resulta pertinente tener a la vista la Resolución Exenta N°411, de 2020, en la cual se sanciona con 10 UTM a la sociedad Operaciones El Escorial S.A. por incumplimientos a la Circular N°94 como al artículo 8° del Decreto N°287, de 2005.

6. Que, conforme a los argumentos y consideraciones esgrimidos, la operadora solicita que se absuelva a **Casino de la Bahía S.A.** de los cargos formulados en el numeral 1.2 letra b) del Oficio N°1048, de 2023, específicamente los consignados en los puntos ii) y iii), dado que no existen elementos que configuren dicha responsabilidad administrativa; o en subsidio, aplicar la sanción de menor entidad o la multa más baja.

Asimismo, respecto de los demás cargos, solicita aplicar la sanción de menor entidad o la multa más baja.

7. Que, luego de un análisis de los argumentos de la reclamación presentada por **Casino de la Bahía 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 de la Bahía S.A.**, se concluye que no aportándose nuevos elementos al caso, distintos a los ya expuestos en estos autos infraccionales, que permitan una nueva apreciación de los hechos y una nueva ponderación de la sanción aplicada, corresponde mantener el criterio sostenido y sus fundamentos, como asimismo las decisiones adoptadas respecto de las sanción impuesta en la resolución reclamada, con excepción de los cargos consignados en los puntos ii) y iii) del numeral 1.2 letra b) del Oficio N°1048, de 2023.

b) Respecto a la alegación referida a que, tratándose de los cargos allanados, sería excesiva una multa de 40 UTM, se hace presente que dicho monto corresponde tanto a los cargos sobre lo que se planteó allanamiento (3) como de aquellos en que la sociedad operadora los controvertió (2). En todos ellos, en definitiva, los incumplimientos normativos quedaron acreditados, tanto por el allanamiento y aceptación de responsabilidad explicitado por la sociedad operadora en los tres primeros, como por los antecedentes que fundaron la decisión sancionatoria de la SCJ en el caso de los dos últimos.

c) En este sentido, respecto del compromiso de la operadora por enmendar las situaciones que han originado este procedimiento, y su allanamiento ante un grupo de cargos, se hace especialmente presente que de tales actos positivos no se deriva como necesaria ni posible conclusión que la infracciones no se hayan verificado, pues en rigor, sí se materializaron, sin perjuicio que se haya ponderado la disposición de la operadora a regularizarlos una vez constatados por la Superintendencia.

Se hace especial mención a la importancia que reviste para el correcto desarrollo de las actividades del juego al interior de los casinos de nuestro país, el estricto apego a las normas sobre circuito cerrado de

televisión, las que impactan directamente en temas relevantes como lo son la fe pública y, más aún en la actualidad, la seguridad y protección de las personas y de sus bienes, lo que obliga a este Servicio a fiscalizar la manera en dichas normas se aplican y cumplen.

d) Por otro lado, si bien es indiscutible que para **Casino de la Bahía S.A.** es el primer procedimiento sancionatorio iniciado en su contra desde que está en operaciones, igualmente no resulta posible soslayar el hecho que el casino que opera en la ciudad de Coquimbo funciona desde de más de cincuenta años en dicha comuna y fue operado desde hace más de 20 años por una compañía que forma parte del mismo grupo empresarial, que ostenta una innegable y extendida experiencia en la operación de casinos de juego, lo que permite para esta Superintendencia ponderar la evidente experiencia y conocimiento de la normativa que deben tener los ejecutivos y empleados contratados como responsables de la operación de los elementos más relevantes para el adecuado funcionamiento del casino de juego.

e) Por el contrario, y en relación con los cargos referidos a la falta de registro y adecuada cobertura del sistema de CCTV respecto del momento en que se genera o se obtiene un premio en máquinas de azar, si se ha estimado pertinente reconsiderar lo dispuesto en la resolución reclamada.

En tal sentido, se hace presente que el tenor de la norma en cuestión señala que están en la categoría de eventos importantes "*todos los pagos de premios que sean igual o superior a los \$2.000.000*", por consiguiente, es correcta la finalidad de la norma en cuanto ella pretende el registro de los pagos de los premios que sean eventos importantes.

Si bien para esta Superintendencia es relevante, y valora positivamente que una operadora cuente con el registro del evento en que se genera o se obtiene un premio que da lugar al pago de este, conforme a las actuales instrucciones dictadas por la SCJ – sin perjuicio de su ajuste en el futuro - no resulta procedente sancionar la ausencia de tales registros dado el texto del literal d) del numeral 17 de la Circular N°94 de 6 de febrero de 2018, acogiendo la pertinencia de la alegación de la reclamante. Conforme a lo descrito, los cargos antes referidos son desestimados y retirados.

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

#### RESUELVO:

**1. SE ACOGE PARCIALMENTE** la reclamación interpuesta por la Resolución Exenta N°796, de 06 de octubre de 2023, que puso término al presente procedimiento administrativo infraccional sancionatorio, iniciado mediante Oficio Ordinario N°1048, de 3 de julio de 2023, aplicándose a **Casino de la Bahía S.A.** una multa a beneficio fiscal de **25 UTM (veinticinco 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 literal d) del numeral 17 de la Circular N°94, de 6 de febrero de 2018, de esta Superintendencia, en concordancia con el artículo 8° del Decreto N°287 de 2005, del Ministerio de Hacienda y sus posteriores modificaciones en lo que respecta a las grabaciones de borrado de memoria y otras intervenciones a la caja lógica, en lo que respecta a las grabaciones en relación acon e pago de premios que sean iguales o superiores a los \$2.000.000 y a las grabaciones de las transacciones que superan los US\$10.000.

**2. TÉNGASE POR ACOMPAÑADA** para el efecto solicitado una copia autorizada de escritura pública de fecha 19 de octubre de 2022, donde consta la calidad de gerente general y representante legal de la sociedad Casino de la Bahía 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 la sociedad operadora **Casino de la Bahía 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**

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

