

**PONE TÉRMINO A PROCEDIMIENTO  
ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO E  
IMPONE SANCIÓN QUE INDICA.**

**ROL N° 11/2023**

**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 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; la Resolución Exenta N° 15, de 6 de enero de 2022; el Oficio Ordinario N°906, de 14 de junio de 2023, de esta Superintendencia, que formuló cargos a la sociedad operadora Casino de Juegos Punta Arenas S.A.; la presentación PAR/085/2023, de fecha 3 de julio de 2023, de la sociedad operadora Casino de Juegos Punta Arenas S.A., donde presenta sus descargos; la Resolución N°7, de 2019, de la Contraloría General de la República y sus modificaciones; y los demás antecedentes contenidos en el presente procedimiento administrativo sancionatorio.

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO)** Que, mediante Oficio Ordinario N°906, de 14 de junio de 2023, de esta Superintendencia, se formuló cargos e inició un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Casino de Juegos Punta Arenas S.A.**, por cuanto eventualmente habría incumplido las instrucciones contenidas en la Resolución Exenta N° 15, de 6 de enero de 2022, la cual fue dictada conforme lo establece el artículo 38 del Decreto Supremo N°547 de 2005, del Ministerio de Hacienda, en cuanto habría explotado el programa de juego código "GAME020009IGBB02", en circunstancias que se encontraba "cancelado" en el registro de homologación de la Superintendencia; e incumplir las instrucciones contenidas en los artículos 6° y 31 letra m) de la Ley N° 19.995; en concordancia con los artículos 7° y 29 del Decreto Supremo N°547, de 2005; por cuanto habría explotado un programa de juego no homologado, infringiendo lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley N° 19.995.

**SEGUNDO)** Que, en particular, es pertinente tener presente que el artículo 46 de la Ley N°19.995, 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"*.

Que, asimismo el artículo 50 de la misma ley indica *"Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 31, será sancionada con multa de ciento cincuenta a dos mil unidades tributarias mensuales la sociedad operadora que incurra en alguna de las conductas descritas en dicho artículo y que no tenga señalada una sanción diversa en el presente Título. Con todo, lo anterior no será aplicable tratándose de la causal contemplada en el literal a) del referido artículo"*.

**TERCERO)** Que, el referido Oficio Ordinario N°906/2023 fue notificado con fecha 15 de junio de 2023, mediante correo electrónico al gerente general de la sociedad operadora **Casino de Juegos Punta Arenas S.A.**, enviado a la dirección electrónica registrada en esta Superintendencia, conforme a lo dispuesto en el Oficio Circular N°18, de 6 de abril de 2020, dictado por este Servicio.

**CUARTO)** Que, mediante su presentación PAR/085/2023, de fecha 3 de julio de 2023, la sociedad operadora **Casino de Juegos Punta Arenas S.A.**, estando dentro de plazo, presentó sus descargos solicitando a esta Superintendencia *“tener por evacuados, en tiempo y forma, los descargos en conformidad a lo dispuesto en el artículo 55 letra f), en contra de la formulación contenida en el Oficio Ordinario N°906, de fecha 14 de junio de 2023, y tenga bien desestimar los cargos imputados dejando sin efecto el presente procedimiento administrativo sancionador, en contra de CJPA”* y, de forma subsidiaria, *“De estimar que lo expuesto en el presente documento, no permite resolver desestimando el procedimiento sancionatorio, esta parte viene en solicitar tenga bien, conforme a sus facultades y potestad, atendida su estimación de los hechos que dan lugar al presente procedimiento administrativo sancionador, aplicar como sanción una amonestación a CJPAT, o bien, la pena menor pecuniaria que estime.”*

**QUINTO)** Que, la sociedad operadora **Casino de Juegos Punta Arenas S.A.**, en su escrito de descargos, solicitó traer a la vista los siguientes documentos:

- a) Fiscalización efectuada los días 17 al 21 de octubre de 2022.
- b) Oficio Ordinario N° 1598, de 4 de noviembre de 2022, de esta Superintendencia, que informa resultado de fiscalización a Casino de Juego Punta Arenas S.A. sobre actividad de “Máquinas de Azar”.
- c) Carta PAR/148/2022, de fecha 18 de noviembre de 2022, de Casino de Juego Punta Arenas S.A.
- d) Oficio Ordinario N°906, de fecha 14 de junio de 2023, formula cargos a la sociedad operadora Casino de Juego Punta Arenas S.A. por instrucciones de esta Superintendencia por explotar un programa de juego que no se encontraría homologado y otro que se encontraría cancelado.

**SEXTO)** Que, en términos generales, la sociedad operadora **Casino de Juegos Punta Arenas S.A.**, señaló en sus descargos lo siguiente:

a) Los cargos carecen de fundamento de relevancia jurídica, indicando que *“es que la misma norma establece el marco mínimo y máximo en el que vuestra entidad puede determinar sanciones, cuando las infracciones no posean ninguna sanción especial y esta parte estima que la responsabilidad debemos entenderla no sólo como un análisis puro y estricto de si existe el hecho que configura la infracción para aplicar la sanción, sino considerar los descargos dando valor a nuestra postura, antecedentes y fundamentos que desestimen los hechos, o los explique, para desestimar el proceso sancionatorio o aplicar la mínima sanción”*.

b) Complementa lo anterior señalando que *“La administración que simplemente constata un hecho que se circunscribe a una figura infraccional, sin importar fundamentos de cualquier tipo que no sean caso fortuito o fuerza mayor, para dar lugar a sanción, se vuelve simplemente en un ejercicio de juez y parte de la administración y no un debido proceso. Asimismo, la competencia sobre las materias es una circunstancia relevante al momento de determinar dar curso al proceso y sancionar.”*

c) Igualmente, alega que *“la culpabilidad de una acción es necesaria de ser debidamente fundada para sancionar, y no es posible aplicarla sin determinar un actuar doloso o culpable por parte del infractor. Al entender que la culpabilidad se asocia necesariamente con la magnitud de la infracción, nos parece que no es posible considerar actuar doloso o culposo de nuestra parte y consecuentemente improcedente la aplicación de sanción alguna”*; para concluir señalando que *“los hechos y antecedentes deben ser valorados junto al margen de discrecionalidad que la autoridad administrativa, y, por ende, considerando el actuar de esta parte, estimamos que la proporcionalidad, para este caso particular implica desestimar cualquier infracción, y no ejercer la facultad sancionatoria”*.

En relación directa con los cargos formulados, la sociedad operadora **Casino de Juegos Punta Arenas S.A.**, señaló lo siguiente:

Respecto al cargo que indica que ***“La sociedad operadora Casino de Juegos Punta Arenas S.A. habría explotado el programa de juego código “GAME020009IGBB02”, en circunstancias que se encontraba “cancelado” en el registro de homologación de la Superintendencia mediante Resolución Exenta N° 15, de 6 de enero de 2022”.***

a) La sociedad operadora reitera lo señalado mediante Carta PAR 148-2022, en cuanto *“decidió apagar las máquinas de azar en forma inmediata durante el proceso de fiscalización, como consecuencia de la situación constatada.”* Luego, indica que *“se procedió a fortalecer el cumplimiento de los estándares de revisión del proceso y los mecanismos de control, sobre los cambios que pudiesen existir en el registro de homologación. Para ello, se coordinó conjuntamente entre la Gerencia corporativa de Máquinas de Azar y la Gerencia de Cumplimiento Regulatorio, una revisión coordinada de los cambios que vuestra autoridad notifique en dicho registro, y que afectan los componentes instalados en el parque de juegos”.*

b) Alega que *“resulta muy complejo realizar un cruce de información con el registro de homologación disponible actualmente online, lo cual induce a posibles errores humanos al no encontrarse completamente digitalizado, considerando el alto volumen de registros (11.928 al día 03 julio 2023) y sus frecuentes actualizaciones que modifican, inscriben, rectifican, cancelan y/o revocan material de juego. En efecto, se reciben semanalmente hasta 20 resoluciones exentas vía correo electrónico comunicando dichas actualizaciones que suelen ser extensos documentos remitidos a varias personas de las sociedades operadoras, lo cual genera dificultades en los procesos de control interno”*

c) En la misma línea, indica que *“mientras el sistema actual de registro de homologación no considere mejoras sustanciales que faciliten realizar de manera efectiva los sistemas de control, validación y gestión internos, una de las medidas concretas adoptadas, consiste en una revisión sistematizada por parte del Director de Máquinas de Azar y el jefe técnico del área, la cual se llevará a cabo cada vez que se realice una actualización o modificación al registro de homologación, dejando respaldo documental de esta revisión”.*

d) A continuación, señala que *“mediante solicitud SAYN N°313, carta PAR N°135-2022 de fecha 19 de octubre, se informó el reemplazo de estos programas de juego, el cual fue confirmado mediante carta PAR N°140-2022 de fecha 29 de octubre de 2022, por lo que se adjuntan a esta presentación, dejando respaldo de estas modificaciones por considerarse un evento especial, según lo dispone la Circular SCJ N°94 de 2018.”*

e) Adicionalmente, la sociedad operadora agrega *“esta sociedad operadora indicó que este error o problema potencial tal como se extrae de la Resolución Exenta Nro. 015-2022 ...”Producto(s) revocado(s) DEBE(N) ser retirado(s) del mercado, debido a un problema potencial en el que la EGM puede volverse inoperable y mostrar una pantalla roja cuando un usuario agrega créditos al juego mientras realiza una selección de juego en la pantalla de selección / denominación...”* nunca ocurrió ni se presentó en ninguna de estas máquinas de azar. Lo anterior fue corroborado revisando los antecedentes de reclamos de clientes por mal funcionamiento de máquinas de azar, desde la fecha de instalación de estas máquinas en el parque de juego (considerando la fecha en que fue inscrita en el registro de homologación mediante resolución exenta N°339 de 2019), sin encontrar situaciones de controversia con dichas máquinas, habiendo registro de pago de premios y créditos productos de juego de clientes, sin que hayan existido perjuicios económicos a los usuarios que la utilizaron o alguna situación que interrumpiera el normal desarrollo del juego”.

f) Concluye sus descargos respecto a este respecto, alegando que *“Es importante mencionar que la información detallada en dicha resolución más que una recomendación, como indica el certificado de cumplimiento citado en la Resolución Exenta Nro. 015-2022, se debe tomar como una obligación sin aportar más antecedentes que los citados en el texto del documento lo cual no entrega una explicación fidedigna de el motivo de dicha cancelación o revocación”.*

Respecto al cargo que indica que **“La sociedad operadora Casino de Juegos Punta Arenas S.A. habría explotado el programa de juego código KGI\_L772SRF042WD01/KGI\_L772SPB031WD01, que no se encontraría inscrito en el registro de homologación de esta Superintendencia”**, la sociedad operadora **Casino de Juegos Punta Arenas S.A.** señala que:

a) *“el implemento de juego no homologado al que se hace referencia no es el programa de juego sino que la facción progresiva de éste, por lo que es posible que esta confusión en la información se produzca en base a las limitancias que tiene el registro de homologación.”*

b) Complementa lo anterior, señalando que *“estas las validaciones de código de personalidad no es lo único que se realizan en terreno por vuestro personal fiscalizador, ya que además se realizan contra la firma digital del programa de juego denominado SHA-1, las cuales el personal fiscalizador revisa en terreno con cada una de las máquinas de azar tomadas como muestra, con dispositivos de ingreso electrónico, al módulo de la máquina que presenta esta firma digital, lo que se valida contra el certificado de laboratorio o cumplimiento al cual esta sociedad operadora no tiene acceso y que se omiten de dichas resoluciones”*.

c) A continuación, indica que *“Esta información se podría validar o verificar de manera 100% efectiva si se contara con acceso a toda la documentación que compone el registro de homologación y que se mencionan en las resoluciones que modifican, inscriben, rectifican, cancelan o revocan material de juego, pero este es de acceso limitado y con posibles errores”*; para posteriormente señalar que *“en este registro de homologación se omiten el accesos a resoluciones, certificados de cumplimiento o laboratorio, los cuales incluso podrían contener errores, teniendo solo facultades de búsqueda acotadas dentro de sus registros”*.

d) En este punto, la sociedad operadora acompaña una imagen adjunta, como ejemplo de lo alegado en el párrafo anterior, señalando luego que *“Se recomienda considerar a futuro para estas resoluciones, las cuales obligan realizar cambios de programas de juegos, se tenga acceso a más información respecto por ejemplo a toda la documentación que se cita en las resoluciones y que como sociedad operadora no se tienen acceso a estos, incluso a información ambigua que como por ejemplo ..”Productos revocados SERÁN eliminados de su Reporte de Certificación y no SEGUIRÁN siendo listados en el Reporte de Actualización No-Obligatoria”...(Numeral 7 Resolución Exenta N° 15 / 2022), donde se desconoce la real aplicación de estos reportes de certificación o reporte de actualización no obligatoria”*.

e) Concluye sus descargos respecto a este cargo señalando que *“sería de suma importancia que esta superintendencia instruya a el fabricante o proveedor notificar respecto a cambios que pudieran sufrir los instrumentos de juego ya homologados adquiridos, porque estos cambios, se deben costear tanto la adquisición para estos nuevos programas de juego como instalación y compatibilidad con la plataforma de juego la cual podría variar según la versión del SO de las máquinas de azar, además que en el periodo en el cual se debe realizar el cambio, podría nuevamente aplicar una revocación o cancelación del mismo instrumento de juego.”*; y reitera que *“situaciones como las ocurridas podrían evitarse incorporando mejoras al sistema de registro de homologación similares a las realizadas en plataformas SAYN y/o SIOC para facilitar el acceso a toda la información que componen dicho material de juego en el registro mencionado con anterioridad y que este permita realizar procesos de control y validación del material de juego que utiliza cada sociedad operadora”*.

Finalmente la sociedad operadora **Casino de Juegos Punta Arenas S.A.** concluye sus alegatos señalando que dicha sociedad operadora *“cumple entonces, con exponer las circunstancias que permiten desestimar las infracciones aludidas, o bien, que ellas no poseen la magnitud y/o la gravedad para determinar la aplicación de una sanción onerosa o gravosa para esta parte, por cuanto están circunscritas un caso excepcional, solicitando considerar que el fondo del asunto se ha cumplido, esto es, cumplimos con las instrucciones sobre máquinas de azar y su*

homologación”, y solicitan “considerar que no hemos tenido situaciones como la descrita en el curso del año 2022 y a la fecha, lo que da cuenta del cumplimiento permanente e irrestricto a las mismas”.

**SEPTIMO)** Que, no existiendo hechos controvertidos en los descargos presentados por la sociedad operadora **Casino de Juegos Punta Arenas S.A.** esta Superintendencia resolverá de plano, en atención a los hechos que constan en el presente procedimiento administrativo sancionatorio, en los términos establecidos en el literal f) del inciso 1° del artículo 55 de la Ley N° 19.995.

**OCTAVO)** Que, luego de un análisis de los descargos evacuados por la sociedad operadora **Casino de Juegos Punta Arenas S.A.**, como asimismo de toda la documentación y probanzas aportadas por aquella, esta Superintendencia procederá a hacerse cargo de ellos:

Respecto de las alegaciones planteadas en general, cabe señalar lo siguiente:

a) En cuanto a que los cargos formulados carecen de relevancia jurídica, esto no es efectivo. La homologación de máquinas e implementos de juego que pueden utilizarse en los casinos de juego es fundamental para mantener la buena fe en la explotación de dichos implementos por parte de la industria, ya que por medio de este procedimiento es posible certificar su idoneidad entregando certeza a los jugadores respecto a la seguridad de su uso, lo que, por lo demás, es obligación de la SCJ cautelar, según lo establecido en el artículo 2° de la Ley N° 19.995.

b) Por otra parte, respecto a lo alegado por la sociedad operadora en cuanto a la aplicación del principio de culpabilidad a las sanciones administrativas, al señalar que “*la culpabilidad de una acción es necesaria de ser debidamente fundada para sancionar, y no es posible aplicarla sin determinar un actuar doloso o culpable por parte del infractor*”, el Excmo. Tribunal Constitucional ha establecido que la aplicación del principio de culpabilidad en el sancionatorio administrativo debe ser efectuada con matices, permitiendo un ajuste del principio de culpabilidad en un sentido penal, pero manteniendo su esencia.

De este modo, hace referencia directa a la necesidad del ordenamiento de hacer una distinción entre lo que tanto el orden penal como el administrativo tratan. Así, en sentencia Rol N° 1079-2017 (considerando 9°) señala que “*(...) dicha carencia legislativa y el común origen de ambas sanciones no autorizan para aplicar de manera automática las normas y principios propios del derecho penal al derecho administrativo sancionador, sino que tal aplicación debe efectuarse dentro de los márgenes del procedimiento administrativo en general y del sancionatorio en particular, sin perder de vista el contexto que tuvo en vista el legislador para optar por una u otra sanción.*”

Consistente con lo anterior, a juicio de esta Superintendencia, en el ámbito del Derecho Administrativo Sancionador la sola circunstancia de no cumplirse el mandato de conducta previsto por la norma configura el presupuesto basal para imputar responsabilidad administrativa, salvo que se acredite por el contrario un cumplimiento total o al menos parcial, o bien la concurrencia de un caso fortuito o fuerza mayor, debidamente acreditado por quien lo alega.

Precisamente en este sentido lo ha resuelto nuestra Excmo. Corte Suprema, en sentencia de fecha 27 de mayo de 2011, Rol N° 276-2010, al señalar en su considerando Vigésimo Tercero que “*(...) por otro lado cabe considerar que como lo ha sostenido esta Corte en anteriores fallos en el caso de infracciones a las leyes y reglamentos acreedores de sanción, ellas se producen por la contravención a la norma sin que sea necesario acreditar culpa o dolo de la persona natural o jurídica. Sin embargo, lo expresado no transforma a este tipo de responsabilidad en objetiva como quiera que ésta solo atiende a la relación de causalidad y al daño, porque a estos efectos, acreditada la ocurrencia del acto como ha ocurrido en la especie, ha de declararse si concurre culpa en alguna de sus formas, esto es, en el caso de autos, culpa por causa que los hechos evidencian negligencia en el control de los empleados de la sancionada.*”

A su vez, el profesor universitario Sr. Luis Cordero Vega, en sus *“Lecciones de Derecho Administrativo”*, ha señalado que *“al analizar la legislación regulatoria, se puede constatar que gran parte de estas normas, cuyo incumplimiento es la causa que motiva la puesta en acción de las facultades sancionadoras de los órganos administrativos sectoriales, están configuradas de manera que imponen a los administrados regulados una serie de obligaciones dentro del marco de las actividades que desarrollan (...) Estas exigencias típicas y objetivas de cuidado que se establecen, a fin de cautelar la gestión de intereses generales en materias especialmente reguladas, colocan a los entes objeto de fiscalización en una especial posición de obediencia respecto a determinados estándares de diligencia, cuya inobservancia puede dar lugar a la aplicación de las sanciones respectivas (...) Al ser el legislador, o bien la autoridad pública, según el caso, quien viene en establecer el deber de cuidado debido en el desempeño de las actividades tipificadas, 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”*.

c) Que, de lo anterior se desprende que, en el ámbito del Derecho Administrativo Sancionador, la sola circunstancia de cumplirse con las exigencias que la norma de conducta administrativa establece al regulado, permite configurar la responsabilidad administrativa frente a dicha inobservancia, de lo cual resulta posible concluir que la única forma de eximirse de la misma es, o bien acreditando el cumplimiento total o parcial de la obligación correlativa, o bien, en caso de reconocerse un incumplimiento de la norma de conducta, éste se atribuya a un caso fortuito o fuerza mayor, alegado y acreditado por quien lo esgrima, circunstancias que corresponde determinar en estos autos infraccionales.

En consecuencia, esta Superintendencia comparte el criterio sostenido por la Excma. Corte Suprema en la causa Rol N°3507-2022, cuando señala: *“Así, vale la pena traer a colación el concepto de sanción administrativa como “aquella pena asignada a la comisión de un hecho típico y antijurídico, calificado como tal en virtud de una ley, e impuesta por la Administración al sujeto a quien pueda imputársele responsabilidad como autor del mismo, con sujeción a las limitaciones a que se encuentra sometido el ejercicio del ius puniendi estatal” (La Responsabilidad de los Directores de Sociedades Anónimas, Enrique Alcalde Rodríguez, Ediciones UC, 2013, Santiago, pág. 319). De esta definición se desprende que –a diferencia de lo que ocurre con la responsabilidad civil– en el Derecho Administrativo sancionador el perjuicio no es, por regla general, un requisito del tipo infraccional y, por tanto, no se requiere su existencia para imponer una sanción administrativa, (...)”*, concluyendo que *“En estas circunstancias, debe concluirse que el daño no es un elemento que deba acreditarse en sede administrativa sancionadora, bastando con relacionar la culpabilidad con el incumplimiento normativo, el cual se ha tenido por debidamente acreditado.”*

Es más, *“atendida la dificultad de entrar en el ámbito volitivo, en el Derecho Administrativo sancionador se ha reemplazado la reprochabilidad por una regla de responsabilidad. Esto es, más que determinar si la infracción se comete con dolo o culpa, es necesario determinar si existe responsabilidad en el hecho que vulnera el ordenamiento jurídico y si existen circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito que permitan eximir de responsabilidad.”* (Bermúdez S., Jorge; Derecho Administrativo General. Legal Publishing Chile. 2° ed. 2011. p. 287)

Asimismo, respecto de las alegaciones de la sociedad operadora relacionadas directamente con el cargo que alude a que **“La sociedad operadora Casino de Juegos Punta Arenas S.A. habría explotado el programa de juego código “GAME020009IGBB02”, en circunstancias que se encontraba “cancelado” en el registro de homologación de la Superintendencia mediante Resolución Exenta N° 15, de 6 de enero de 2022”**, cabe señalar:

a) Que, sin perjuicio que la sociedad operadora **Casino de Juegos Punta Arenas S.A.** decidió apagar las máquinas en forma inmediata a la fiscalización, es un hecho efectivo que la sociedad operadora habría explotado el programa de juego código "GAME020009IGBB02", en circunstancias que se encontraba "cancelado" en el registro de homologación de la Superintendencia. Lo anterior, mediante Resolución Exenta N° 15, de 6 de enero de 2022, de la cual la sociedad operadora **Casino de Juegos Punta Arenas S.A.** tenía pleno conocimiento, por cuanto dicha resolución le fue notificada y la misma indicaba que dicho código debía ser retirado del mercado en un plazo de 60 días contado desde la notificación de dicho acto.

b) Que, respecto a lo señalado por la sociedad operadora **Casino de Juegos Punta Arenas S.A.**, en cuanto eventualmente procedió a fortalecer el cumplimiento de los estándares de revisión del proceso, se reitera que es un hecho efectivo que la sociedad operadora explotó el programa de juego indicado, cuando este se encontraba cancelado. Luego, el casino de juego debió adoptar todas las medidas necesarias para evitar el incumplimiento, fortaleciendo sus medidas de cumplimiento, lo que solo realizó posteriormente.

c) Que, respecto a lo alegado respecto a la dificultad de cruce de información y volumen de información recibida, que genera dificultades en los procesos de control interno, cabe señalar que no es excusa el volumen de registros o las actualizaciones que el registro de homologación pudiera experimentar. Luego, la misma sociedad operadora identifica en su escrito de descargos el correcto método que debió de haber adoptado para evitar el incumplimiento, esto es, fortalecer sus estándares de revisión mediante un proceso coordinado de vigilancia de los cambios del registro de homologación, y que afectan los componentes instalados en el parque de juegos.

d) Que, en cuanto al alegato que el casino de juego ha adoptado medidas de revisión sistematizada "*mientras el sistema actual de registro de homologación no considere mejores sustancias*" y que durante la fiscalización se corrigió e informó el reemplazo de dichos programas de juego, se reitera que es un hecho efectivo que la sociedad operadora explotó el programa de juego indicado y que debió tomar las medidas necesarias para evitar el incumplimiento con anticipación, lo que no sucedió.

e) Que, respecto a lo señalado por esta sociedad operadora, en cuanto la resolución exenta se refiere a un "*problema potencial*" y que este "*nunca ocurrió ni se presentó en ninguna de estas máquinas de azar*", no es excusa que permita justificar que no se hayan retirado las máquinas en el tiempo definido. Primero, porque tal como consta en la Resolución Exenta N°15/2022, el "problema potencial" tenía total fundamento, según se desprende en los certificados de cumplimiento, códigos MO-59-IGT-21-06-434 y MO-73- IGT-21-142-434, emitidos por Gaming Laboratories International, LLC, lo que se materializa en la cancelación y posterior requerimiento de retiro; y segundo, mas relevante aun, porque dicha resolución era clara al indicar que estos eran revocados y, por lo tanto, debían ser retirados, como se observa a continuación:

"3. **Cancelése la inscripción** de los códigos de personalidad (GAME020009GZCS02), (GAME020009GZCS02/GI020009GZCS002), (GAME020009IGBB02) y (GAME020009IGBB02/GI020009IGBB002) de los programas de juego códigos de registro MJ3269, MJD508, MJ3281 y MJD517, respectivamente, en los términos señalados en los considerandos 7 y 8 de la presente Resolución." (el subrayado es nuestro)

"4. Las sociedades operadoras de casinos de juego **deberán retirar** de sus establecimientos aquel material de juego cuya inscripción se ha cancelado al tenor de lo dispuesto en el numeral precedente, dentro del plazo de 60 días, contado desde la notificación de la presente resolución." (el subrayado es nuestro)

f) Que, lo descrito precedentemente da cuenta de una obligación que no podría interpretarse como una "recomendación". Tampoco es justificación lo que señala la sociedad operadora, en cuanto a que la Resolución Exenta N°15/2022 "no entrega una explicación fidedigna de el motivo de dicha cancelación o revocación", ya que, como se señaló anteriormente, es esta Superintendencia la instancia administrativa que debe cautelar la idoneidad de dichas máquinas e implementos para el

desarrollo de los juegos autorizados, debiendo la sociedad operadora dar cumplimiento a los órdenes que en dicha materia la SCJ determine.

Respecto de las alegaciones de la sociedad operadora relacionadas directamente con el cargo que indica que "**La sociedad operadora Casino de Juegos Punta Arenas S.A. habría explotado el programa de juego código KGI\_L772SRF042WD01/KGI\_L772SPB031WD01, que no se encontraría inscrito en el registro de homologación de esta Superintendencia**", sabe señalar:

a) Que, esta Superintendencia distingue que es un hecho de la causa que **Casino de Juegos Punta Arenas S.A.** habría explotado el programa de juego código KGI\_L772SRF042WD01/KGI\_L772SPB031WD01, que no se encontraría inscrito en el registro de homologación de este Servicio, en contradicción del artículo 6 de la Ley N°19.995, que indica:

*"Los operadores sólo podrán utilizar las máquinas e implementos de juegos de azar que se encuentren previamente homologados e inscritos en el registro que al efecto llevará la Superintendencia."*

b) Que, no es correcto lo que señala la sociedad operadora, en cuanto a que el implemento de juego no homologado al que se hace referencia no es el programa de juego sino que la facción progresiva de éste, ya que en este caso el programa de juego junto con su progresivo constituye una unidad y, en consecuencia, tanto el código de personalidad del juego base como su progresivo deben encontrarse inscritos en el Registro de Homologación como un código de personalidad compuesto (código de juego base / código de facción progresiva).

A mayor abundamiento, el programa de juego referido puede operar con diferentes facciones progresivas, por lo que tiene tantos códigos de personalidad homologados como facciones progresivas puede utilizar. Es decir, el código de personalidad de la facción progresiva con la que puede operar el juego tiene que estar homologada en conjunto con el código de personalidad del respectivo juego base, es decir, como una unidad.

Igualmente, en las resoluciones de homologación se indican los códigos de personalidad homologados y, en el caso del programa de juego en cuestión, se homologaron varios pares de códigos de personalidad (código de juego base / código de facción progresiva). Cabe precisar que el programa de juego se puede utilizar con la o las facciones progresivas que estén homologadas en conjunto con el referido programa de juego. Además, las resoluciones de homologación siempre se envían a todas las sociedades operadoras, por lo que la sociedad operadora **Casino de Juegos Punta Arenas S.A.** no podría alegar desconocimiento de los códigos de personalidad homologados y/o cancelados.

Luego, tal como señala el artículo 6° de la Ley N°19.995 anteriormente citado, los casinos de juego solo pueden utilizar máquinas e implementos que se encuentren previamente homologados e inscritos en el Registro de Homologación. Por lo anterior, no es justificación una eventual confusión de parte de la sociedad operadora.

c) Que, tampoco es excusa la circunstancia que la sociedad operadora no tenga acceso total a los certificados de laboratorios, resoluciones o toda la documentación que compone el Registro de Homologación, ya que dicho registro entrega efectivamente la información respecto a qué programas de juego se encuentran inscritos, siendo además clara la normativa respecto a la obligación de los casinos de juego de solo utilizar las máquinas e implementos de juego autorizadas en las condiciones ya señaladas.

d) Que, respecto a lo alegado por la sociedad operadora **Casino de Juegos Punta Arenas S.A.**, en cuanto a que la información se podría validar o verificar de forma más efectiva si se contara con acceso a toda la documentación del registro de homologación, al igual que el acceso a sus registros, se

reitera lo indicado en los numerales anteriores, en cuanto la sociedad operadora tiene medios suficientes para validar la información, ya que el registro de homologación en su condición actual permite informar correctamente a las sociedades operadoras y casinos de juego de las máquinas e implementos de juego autorizadas.

e) Finalmente, a lo que señala la sociedad operadora **Casino de Juegos Punta Arenas S.A.**, en cuanto situaciones como las ocurridas podrían evitarse incorporando mejoras al sistema de registro de homologación similares a las realizadas en plataformas SAYN y/o SIOC, facilitando con ello el acceso a toda la información que componen dicho material de juego en el registro mencionado con anterioridad, permitiendo así realizar procesos de control y validación del material de juego que utiliza cada sociedad operadora, entre otras recomendaciones plasmadas en su escrito de descargos, esto no permite desestimar las infracciones aludidas, que en la práctica sucedieron, configurándose los incumplimientos descritos en el Oficio Ordinario N°906/2023, sin perjuicio de considerarse para el futuro como una posible oportunidad de mejora.

**DÉCIMO)** Que, en la determinación de la sanción a aplicar en el presente procedimiento administrativo sancionador, se ha tenido en consideración la relevancia de la conducta reprochada, relacionada con la utilización de implementos de juego homologados, lo cual es fundamental para esta Superintendencia, ya que por medio de este procedimiento es posible certificar la idoneidad de las máquinas e implementos para el desarrollo de los juegos autorizados, lo que permite entregar certeza respecto a la seguridad de su uso; y que ambos hallazgos recaigan sobre la misma materia, lo que es indicativo de una falta de cultura de cumplimiento de la sociedad operadora.

Por otra parte, también se ha tenido en consideración lo señalado por la sociedad operadora **Casino de Juegos Punta Arenas S.A.** en cuanto a su intención de fortalecer el cumplimiento de los estándares de revisión y lo que respecta a que no ha tenido situaciones como la descrita en el transcurso del último año, mas todos los alegatos presentados en sus descargos.

**DÉCIMO PRIMERO)** Que, en mérito de lo expuesto en los considerandos precedentes, atendido lo prescrito en el ya citado artículo 46 y 50 de la Ley N°19.995 y en virtud de las facultades que me confiere la ley,

#### **RESUELVO:**

**1. DECLÁRASE** que la sociedad operadora **Casino de Juegos Punta Arenas S.A.**, ha incurrido en el incumplimiento de la instrucción de esta Superintendencia, contenida en la Resolución Exenta N° 15, de 6 de enero de 2022, la cual fue dictada conforme lo establece el artículo 38 del Decreto Supremo N°547 de 2005, del Ministerio de Hacienda, y sus posteriores modificaciones, esto es, explotar el programa de juego código "GAME020009IGBB02", en circunstancias que se encontraba "cancelado" en el registro de homologación de la SCJ; infringiendo en consecuencia el artículo 46 de la Ley N° 19.995.

**2. SANCIÓNASE** a la sociedad operadora **Casino de Juegos Punta Arenas S.A.** con multa a beneficio fiscal de **50 UTM (cincuenta Unidades Tributarias Mensuales)** en conformidad a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N°19.995, por haber incumplido lo señalado en la Resolución Exenta N° 15, de 6 de enero de 2022.

**3. DECLÁRASE** que la sociedad operadora **Casino de Juegos Punta Arenas S.A.**, ha incurrido en el incumplimiento señalado en el artículos 6 y 31 letra m) de la Ley N° 19.995, en concordancia con los artículos 7° y 29 del Decreto Supremo N°547, de 2005; por cuanto habría explotado un programa de juego no homologado infringiendo lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley N° 19.995; esto es, explotar el programa de juego código KGI\_L772SRF042WD01/KGI\_L772SPB031WD01,

que no se encontraría inscrito en el registro de homologación de esta Superintendencia; infringiendo en consecuencia el artículo 50 de la Ley N° 19.995.

**4. SANCIÓNENSE** a la sociedad operadora **Casino de Juegos Punta Arenas S.A.** con multa a beneficio fiscal de **150 UTM (ciento cincuenta Unidades Tributarias Mensuales)** en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley N°19.995, por haber incumplido lo señalado en el artículo 6° y 31 letra m) de la Ley N° 19.995, en concordancia con los artículos 7° y 29 del Decreto Supremo N°547, de 2005.

**5. 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 que la presente resolución se encuentre ejecutoriada, acreditándose por medio de la correspondiente presentación del comprobante de pago con referencia al respectivo procedimiento sancionatorio, dirigida a la División Jurídica de esta Superintendencia.

**6. 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.

**7. TÉNGASE PRESENTE** que la presente resolución, conforme a lo prescrito en el artículo 55 literal h) de la Ley N°19.995, podrá ser reclamada ante este Superintendente dentro de los 10 días siguientes a su notificación.

**Anótese, notifíquese y agréguese al expediente.**

Distribución:

- Sr. Gerente General Sociedad Casino de Juegos Punta Arenas S.A.
- Sr. Presidente del Directorio de la sociedad Casino de Juegos Punta Arenas S.A.
- Sr. Director del Servicio Nacional del Consumidor.
- División Jurídica SCJ
- Oficina de Partes SCJ

