

**RESUELVE RECURSO DE RECLAMACIÓN
PRESENTADO POR RANTRUR S.A., EN
CONTRA DE LA RESOLUCIÓN EXENTA
N°1002, DE 07 DE NOVIEMBRE DE 2025,
DE LA SUPERINTENDENCIA DE CASINOS
DE JUEGO.**

ROL N°3/2025

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 el Decreto RA 289/154/2024 que establece orden de subrogancia de la Superintendente de Casinos de Juego; en el Oficio Ordinario N°1446, de 12 de agosto de 2025, de esta Superintendencia, que formula cargos a la sociedad operadora Rantrur S.A.; en las presentaciones RAN/109/2025, de 28 de agosto de 2025; RAN/140/2025, de 24 de octubre de 2025; y RAN/164/2025, de 24 de noviembre de 2025, todas de la sociedad operadora Rantrur S.A.; en la Resolución Exenta N°900 de 7 de octubre de 2025, de esta Superintendencia; en la Resolución N°36, de 2024, de la Contraloría General de la República; y en los demás antecedentes contenidos en el presente procedimiento administrativo sancionatorio.

CONSIDERANDO:

1. Que, mediante Oficio Ordinario N°1446, de 12 de agosto de 2025, de esta Superintendencia, se formuló cargos e inició un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Rantrur S.A.**, atendido a que:

a) No habría explotado la categoría máquinas de azar con la cantidad mínima indicada en su permiso de operación, otorgado mediante Resolución Exenta N°278, de 20 de agosto de 2008, de esta Superintendencia, entre el 15 de septiembre de 2022 y 26 de junio de 2025.

b) No habría impedido que un cliente autoexcluido ingresara a la sala de juego, desde las 22:55 del día 16 de octubre de 2022, hasta las 02:10 del día 17 de octubre de 2022, como consecuencia de la desconexión de la Tablet validadora.

2. Que, con fecha 13 de agosto de 2025, se notificó mediante correo electrónico el referido oficio de formulación de cargos, al gerente general de la sociedad operadora **Rantrur S.A.**

3. Que, mediante presentación RAN/109/2025, de fecha 28 de agosto de 2025, la sociedad operadora **Rantrur S.A.** estando dentro de plazo, presentó sus descargos solicitando que se tuvieran *“por formulados los descargos respectivos, y se aplique la sanción de menor entidad o la multa más baja que contempla la normativa, en virtud del artículo 46° de la Ley de Casinos para cada uno de los cargos, en consideración a la no reincidencia de esta Sociedad Operadora y los demás fundamentos esgrimidos”*.

4. Que habiendo efectuado un análisis de los descargos presentados por la sociedad operadora **Rantrur S.A.**, se estimó procedente la apertura de un término probatorio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 55, letra f), de la Ley N°19.995, ya que existían hechos sustanciales pertinentes y controvertidos y la propia sociedad manifestó que se valdría de todos los medios de prueba que la ley le otorga para acreditar los puntos de hechos contenidos en sus descargos.

5. Que, en consecuencia, mediante la Resolución Exenta N°900, de 7 de octubre de 2025, esta Superintendencia tuvo por presentados los descargos de la sociedad operadora **Rantrur S.A.**, por acompañados los documentos ofrecidos en su presentación, abrió un término probatorio y fijó como puntos prueba.

6. Que, mediante la presentación RAN/140/2025, de 20 de octubre de 2025, la sociedad operadora **Rantrur S.A.**, estando dentro de plazo, acompañó documentos y expuso alegaciones respecto a los puntos de prueba fijados.

7. Que, conforme consta en la Resolución Exenta N°1002, de 07 de noviembre de 2025, se puso término al presente procedimiento administrativo infraccional, determinándose la aplicación fundada a la sociedad **Rantrur S.A.** de las siguientes sanciones de amonestación y multa a beneficio fiscal, respectivamente:

a) Multa de 100 UTM (cien unidades tributarias mensuales) por haber incumplido lo dispuesto en el inciso final del artículo 5° de la Ley N°19.995.

b) Amonestación por haber incumplido la obligación contenida en el literal c), del numeral 5, de la Circular N°102, de 2019, modificada por la Circular N°122, de 2021, que imparte instrucciones sobre los procedimientos que las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego municipales, deben implementar para permitir la autoexclusión voluntaria de los jugadores a las salas de juego de sus casinos de juego.

8. Que, la mencionada Resolución Exenta N°1002, fue notificada el 10 de noviembre de 2025 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

9. Que, la sociedad operadora **Rantrur S.A.** interpuso el 24 de noviembre de 2025, dentro de plazo y ante esta Superintendencia, un recurso de reclamación administrativa en contra de lo resuelto en la Resolución Exenta N°1002, ya citada, en los términos previstos en el artículo 55 de la Ley N°19.995.

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

a) Apela única y exclusivamente para el cargo de no contar con la cantidad de máquinas de azar comprometidas en el Permiso de Operación.

b) Apela a la falta de observancia al principio de proporcionalidad por parte de la Superintendencia al momento de determinar la sanción pecuniaria en el cargo formulado, fundado en que este principio, está compuesto a su vez por tres sub-principios según lo han señalado diversos autores y los máximos tribunales de nuestro país.

En una de sus sentencias, el Tribunal Constitucional ha señalado que *“La medida debe ser idónea para la consecución del fin pretendido (juicio de idoneidad). El segundo aspecto del principio de proporcionalidad exige la adopción de la medida menos gravosa para los derechos que se encuentran en juego. En otros términos, que la medida restrictiva, sea indispensable para lograr el fin deseado y sea la menos gravosa para el derecho o libertad comprometidos, frente a otras alternativas existentes (juicio de necesidad). Por último, la proporcionalidad en sentido estricto como un mandato de ponderación cuando existen principios en pugna, en cuanto exige que se ponderen los intereses en juego”* (Sentencia del Tribunal Constitucional, ROL N°2922-15, 2015, considerando vigesimosegundo).

Teniendo la cita anterior en consideración, concluye la necesidad de materializar para este caso, cada uno de estos subprincipios:

c) Para el cargo correspondiente a no contar con la cantidad de máquinas de azar comprometidas en el Permiso de Operación,

evidentemente no se cumple con el principio de idoneidad. Esto, debido a que, la sanción de 100 UTM no es la idónea para la consecución del fin.

La finalidad del artículo 5° de la Ley N° 19.995 en relación con el Permiso de Operación otorgado, es el cumplimiento de la obligación por parte de las sociedades operadoras, de contar con todas las categorías de juegos contenidas en la normativa y en los términos ofrecidos en la licitación, plasmados en los permisos de operación, agregando que el número de máquinas de azar comprometido fue, durante 10 años seguidos cumplido. A saber, desde 2012 que inició la operación, hasta la fiscalización realizada en 2022.

Asimismo, concluida la fiscalización, la sociedad operadora realizó todos sus esfuerzos para volver al número comprometido, incluso lográndolo antes del plazo solicitado en la última prórroga solicitada y antes del inicio de este proceso sancionador, lo que demuestra la clara intención en todo momento que la operadora quería dar cumplimiento al número de máquinas de azar, no siendo necesaria una multa tan elevada para incentivar cumplir con ello.

d) Continuando con el análisis de proporcionalidad respecto del mismo cargo, señalando que tampoco se cumple con el juicio de necesidad, dado que está lejos de ser la medida menos gravosa, considerando al valor que asciende la multa en cada cargo y teniendo en consideración que existe incluso la sanción de amonestación, sin ser mandatorio la aplicación de una multa pecuniaria.

Aplicar una sanción de 100 UTM para un cargo – de un máximo de 150 UTM- resulta a todas luces, una sanción bastante elevada, considerando que la normativa, en el artículo 46 de la Ley N° 19.995 contempla un amplio margen de valores menores a las 100 UTM atribuidas e incluso, establece la posibilidad de aplicar sanciones que no son pecuniarias.

Por tanto, a juicio del reclamante existe una falta de observancia de la Superintendencia del subprincipio de necesidad respecto del principio de proporcionalidad en la determinación de la sanción, al no respetar la premisa que *“entre dos medios igualmente idóneos respecto a un [fin] deberá ser elegido aquel que sea menos lesivo” respecto del principio o bien jurídico sacrificado* (Alexy, Robert (2011). Los derechos fundamentales y el principio de proporcionalidad. Revista Española de Derecho Constitucional (91), pág. 14.).

e) Asimismo, para el cargo ya señalado, no se cumple con la proporcionalidad en sentido estricto, teniendo en consideración que como se señaló, siempre fue la intención de la operadora, dar cumplimiento al número de máquinas de azar comprometido, demostrándose dicha aseveración con hechos concretos tales como la elaboración de un plan de recuperación de la mismas, el cual fue desarrollado por la sociedad operadora Rantrur S.A. y se dio cumplimiento incluso antes del plazo solicitado en la última carta de prórroga.

Asimismo, como se señaló, de los 15 años que dura el Permiso de Operación, en los primeros 10 años, vuestro Servicio nunca observó que la sociedad operadora estuviera incumpliendo en esta materia, lo cual reafirma un compromiso constante y prolongado en dar cumplimiento al número de máquinas de azar que fueron comprometidas en el respectivo permiso y que, el estar con un menor número en 2022, esta circunstancia fue un hecho excepcional y producto de causas externas a la administración de la sociedad operadora, por más que vuestra Superintendencia señale que no corresponden a un ejemplo de caso fortuito, no se pone en duda que dichos hechos son efectivos y afectan en la cantidad, como se demostró con los reportes de los cortes de energía acompañados en el término probatorio de este proceso.

f) Analizando los elementos fácticos del cargo formulado, la operadora termina afirmando que no se cumplió con el principio de proporcionalidad, existiendo antecedentes suficientes para demostrar que la multa

impuesta a la sociedad Rantrur S.A. escapa de los parámetros históricos que la Superintendencia ha aplicado en distintos procesos administrativos sancionadores.

A modo de ejemplo, refiere la Resolución Exenta N°370 del año 2013, en virtud de la cual la Superintendencia multó con 90 UTM a la sociedad operadora Casino Termas de Chillán S.A. por no operar la categoría de bingo durante un periodo aproximado de 7 meses. Es decir, el incumplimiento del mismo artículo 5° de la Ley N°19.995 imputado a la sociedad operadora Rantrur S.A.

Es más, la sociedad operadora sancionada en dicha oportunidad reclamó la resolución respectiva y, la SCJ, a través de la Resolución Exenta N°28 del año 2014, rebajó la multa de 90 UTM a sólo 3 UTM. Es decir, **una multa 33 veces** menor a la imputada a Rantrur S.A. en este sancionatorio, considerando además que esta sociedad operadora sí explota la categoría de máquinas de azar, Casino Termas de Chillán S.A. fue sancionada con sólo 3 UTM, por no operar una categoría de juego en su totalidad.

g) La operadora reclamante también hace mención a la Resolución Exenta N°643, del año 2009, mediante la cual se multó a Casino de Juegos de Punta Arenas S.A. con una multa a beneficio fiscal de 10 UTM por rebajar de 200 a 120 las posiciones de bingo sin contar con autorización por parte de la SCJ.

Nuevamente, podemos evidenciar la falta de criterios en la ponderación de la multa impuesta por la Superintendencia, pues mientras la reclamante explota una categoría de juegos con un número menor (de máquinas en este caso), permitiendo además establecer un cronograma de recuperación de las máquinas de juego, recibe una sanción de 100 UTM, hay otras sociedades operadoras que, sin pasar por la exigencia normativa de solicitar la autorización, rebajan a su mera voluntad la cantidad de posiciones en un 40%, siendo sancionada en definitiva con 10 UTM, es decir una multa exactamente 10 veces menor que la aplicada a Rantrur S.A.

h) Asimismo, existen otros casos anteriores, en los cuales se realizan cambios o actividades sin autorización por parte de la Superintendencia y son sancionados con multas bastantes más inferiores.

A modo de ejemplo, se puede mencionar la operación de un spa y habitaciones de un hotel sin contar con la certificación exigida por parte de la SCJ, la cual fue sancionada únicamente con multa de 70 UTM (Resolución Exenta N°29, del año 2009); la modificación de los estatutos sociales de una sociedad operadora, aumentando el capital de la misma sin autorización de la SCJ con multa de 70 UTM (Resolución Exenta N°36, del año 2009); una transferencia de acciones de la sociedad operadora sin autorización de la SCJ con multa de 3 UTM (Resolución Exenta N°81, del año 2009) o la realización de una actividad de “marcha blanca” en un casino de juegos sin contar con la certificación con multa de 70 UTM (Resolución Exenta N°149, del año 2009) rebajada luego a 45 UTM (Resolución Exenta N°211, del año 2009).

i) Por lo anterior, a juicio de la operadora, existen argumentos plausibles para sancionar con una multa considerablemente menor -por ejemplo 3 UTM-, incumplimientos que más allá de no cumplir las disposiciones legales correspondientes, requieren de una autorización previa de vuestro Servicio. El resguardo que normativamente se establece es mayor -motivo por el cual se requiere autorización, pero la sanción es menor, en comparativa al cargo formulado a la sociedad operadora reclamante.

Conforme a lo anterior, la reclamante reitera que no existe atención al principio de proporcionalidad en la sanción, así como tampoco existe una congruencia con el historial de las multas aplicadas por vuestro Servicio, no estando motivado el cambio de criterio por parte de la SCJ en sus actos administrativos.

j) Finalmente, la reclamante hace presente lo planteado a este respecto por el profesor Sr. Eduardo Cordero Quinzacara respecto del ámbito de aplicación del principio de proporcionalidad, el cual opera “*en dos ámbitos bien delimitados. En primer término, como un límite que se impone al legislador al momento*

*de tipificar conductas punibles, determinar su sanción y establecer la autoridad que debe aplicarla (administrativa y judicial). En segundo lugar, como un límite al acotado margen de discrecionalidad que debe tener la autoridad administrativa al momento de determinar la sanción aplicable por la comisión de un ilícito administrativo” (Cordero Quinzacara, E. (2014) Derecho Administrativo Sancionador, Bases y Principios en el Derecho Chileno, pág 259-260, Thomson Reuters-La Ley, Santiago).*¹

11. Que, conforme los argumentos esgrimidos por la sociedad operadora **Rantrur S.A.** en su reclamación administrativa, solicita que se replantee la sanción pecuniaria aplicada, en atención a:

i) Excepcionalidad del incumplimiento, considerando además que este fue subsanado en agosto de 2024;

ii) Falta de procesos sancionadores administrativos anteriores en la materia; y

iii) Circunstancia que el último procedimiento administrativo sancionador iniciado contra **Rantrur S.A.** ocurrió el día 26 de abril de 2021, es decir hace 4 años atrás, lo que demuestra una clara conducta de la reclamante, de siempre cumplir con la normativa.

La reclamante termina solicitando que se deje sin efecto la sanción determinada en la resolución reclamada, o en subsidio, aplicar la sanción de menor entidad o la multa más baja.

12. Que, por su parte, luego de un análisis de los argumentos contenidos de la reclamación presentada por **Rantrur 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 la sociedad operadora **Rantrur S.A.**, esta Superintendencia 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, y las decisiones adoptadas respecto de la responsabilidad administrativa de la reclamante respecto de los incumplimientos acreditados como asimismo de las sanciones impuestas en la resolución reclamada.

b) Sin perjuicio de lo anterior, resulta pertinente precisar lo siguiente:

b.1. En relación con lo descrito por la sociedad operadora en su reclamación, en que menciona una serie de sancionatorios llevados a cabo por este Servicio, con multas más bajas en relación con la infracción cometida, con la intención de ilustrar que habría una falta de proporcionalidad en la sanción aplicada por parte de la SCJ en el actual procedimiento, no se comparte dicha argumentación, principalmente dado que los procedimientos sancionatorios que menciona tuvieron lugar el año 2009.

A este respecto, un necesario contexto que por cierto omite el reclamante es que el año 2009, las sociedades operadoras de casinos de juego reguladas por la Ley N° 19.995 (promulgada y publicada el año 2005) recién empezaban a operar, entre ellas la sociedad operadora **Rantrur S.A.**² y por tanto la fiscalización de la SCJ durante el período de instalación de la industria, sin renunciar a sancionar los incumplimientos constatados, priorizó razonablemente la imposición de sanciones de montos bajos, a modo de señalar la necesidad de priorizar el cumplimiento oportuno e íntegro de las obligaciones legales, reglamentarias y las impuestas por medio de instrucciones dictadas por la Superintendencia.

¹ Cordero Quinzacara, E. (2014) Derecho Administrativo Sancionador, Bases y Principios en el Derecho Chileno, pág 259-260, Thomson Reuters-La Ley, Santiago).

² Empieza su operación con fecha 8 de mayo de 2012.

Por otra parte, corresponde considerar que en el año 2015, en forma posterior a todos los casos citados, mediante la dictación de la Ley N°20.586, se modificó la Ley N°19.995, entre cuyos cambios precisamente se consideró el rango de sanciones que se podría aplicar por infracción al artículo 46 de la mencionada ley, pasando de una multa a beneficio fiscal en el rango de 3 a 90 unidades tributarias mensuales (UTM), a una multa en el rango de 5 a 150 UTM, por lo que corresponde tener este otro relevante elemento en consideración.

En definitiva, la pretensión de la reclamante **Rantrur S.A.** de instar por una sanción de multa con los montos impuestos por la SCJ en el año 2009, no resulta atendible considerando que se trata de una sociedad operadora que esta próxima a cumplir el año 14 de su permiso de operación, el cual expira definitivamente el 8 de mayo de 2027, siendo esperable por tanto un nivel de cumplimiento alto en las obligaciones esenciales exigidas al adjudicarle el respectivo permiso de operación.

b.2. Se hace presente también, que la operadora en su reclamo señala que el principio de proporcionalidad está compuesto por tres sub-principios, según lo han señalado diversos autores y los máximos tribunales de nuestro país, para luego solo transcribir lo pertinente de una sentencia, sin agregar alguna mención, argumento o referencia de alguno de los autores a los que alude.

b.3. Respecto a la referencia al principio de proporcionalidad, contrariamente a lo alegado por la reclamante, se puede advertir que existe una aplicación proporcionada de la multa en relación con la envergadura de la infracción reprochada, siguiendo el criterio establecido en la Excma. Corte Suprema en sentencia de 19 de mayo de 2016, Rol N°7560-2015, en la cual ha señalado que:

"(...) la doctrina se ha referido a la importancia del respeto al principio de proporcionalidad en la imposición de sanciones administrativas. Al respecto se sostiene -Bermúdez Soto- que "La aplicación de este principio -de proporcionalidad- obliga a encontrar una solución justa, frente al espectro de posibilidades sancionatorias que tiene la Administración (...) La potestad sancionadora de la Administración debe ejercerse ponderando las circunstancias concurrentes, a objeto de alcanzar la necesaria y debida proporción entre los hechos imputados y la responsabilidad exigida. Las sanciones deben determinarse para el caso, en congruencia con la entidad de la infracción cometida y según un criterio de proporcionalidad en relación con las circunstancias de hecho". En lo tocante a la denominada regla del daño causado. La infracción administrativa se entiende cometida con la sola vulneración, sin que el daño o perjuicio causado por la conducta forme parte imprescindible de la tipificación del ilícito. Sin embargo, siempre deberá tomarse en cuenta la existencia o no de un daño, la naturaleza del mismo y la cuantía de éste, al momento de la aplicación de la sanción correspondiente a la infracción" (considerando 9° de la sentencia de reemplazo)".

Por tanto, el examen de idoneidad de la multa aplicada permite sostener que esta cumple con el objetivo establecido por el legislador, en particular promover el cumplimiento de la regulación que se aplica a la industria de casinos de juego, contando asimismo con la capacidad disuasoria suficiente para impedir que conductas como las reprochadas en el presente procedimiento administrativo sancionatorio sean reiteradas y sostenidas en el tiempo, reforzando la obligatoriedad que las instrucciones impartidas por este Servicio sean observadas y cumplidas por las sociedades operadoras.

En definitiva, la multa aplicada en estos autos infraccionales, teniendo en consideración lo antes expuesto, no se encuentra dentro del rango superior de los montos que pueden ser aplicados conforme al artículo 46 de la Ley N°19.995.

13. 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 presentada por la sociedad **Rantrur S.A.** en contra de la Resolución Exenta N°1002, de 07 de noviembre de 2025, mediante la cual se puso término al respectivo procedimiento administrativo sancionatorio, por las consideraciones contenidas en la presente resolución exenta, manteniéndose en consecuencia la aplicación fundada de las siguientes sanciones:

a) Una **multa de 100 UTM (cien unidades tributarias mensuales)** por haber incumplido lo dispuesto en el inciso final del artículo 5° de la Ley N°19.995.

b) Una **Amonestación** por haber incumplido la obligación contenida en el literal c), del numeral 5, de la Circular N°102, de 2019, modificada por la Circular N°122, de 2021, que imparte instrucciones sobre los procedimientos que las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego municipales, deben implementar para permitir la autoexclusión voluntaria de los jugadores a las salas de juego de sus casinos de juego.

2. SE TIENE POR ACOMPAÑADA copia autorizada de la escritura pública de fecha 2 de enero de 2025, otorgada en la notaría de Santiago de don Eduardo Diez Morello, donde consta la calidad Pedro Ocariz Rosario como representante legal de **Rantrur S.A.**, respecto de quien se tiene presente su poder de representación.

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 **Rantrur 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:

- Sr. Gerente General Rantrur S.A.
- Sr. Presidente del Directorio Rantrur S.A.
- Sr. Gerente General Casinos de Chile SpA.
- Sr. Director del Servicio Nacional del Consumidor.
- Divisiones y Unidades SCJ
- Oficina de Partes/Archivo

