

**PONE TÉRMINO AL PROCEDIMIENTO
ADMINISTRATIVO SANCIONADOR E
IMPONE LAS SANCIONES QUE INDICA A LA
SOCIEDAD OPERADORA RANTRUR S.A.**

ROL N° 3/2025

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; en la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de Los Órganos de la Administración del Estado, de 2003 y sus modificaciones; en los Decretos N°32 de 2017, N°248 de 2020 y N°412 de 2023, todos del Ministerio de Hacienda, el primero que designa y los siguientes que renuevan en el cargo a la Superintendente de Casinos de Juego a doña Vivien Villagran Acuña; en el Oficio Ordinario N°1446, de 12 de agosto de 2025, de esta Superintendencia, que formula cargos a la sociedad operadora Rantrur S.A.; en la presentación RAN/109/2025, de 28 de agosto de 2025, de la sociedad operadora Rantrur S.A.; en la Resolución Exenta N° 900 de 7 de octubre de 2025, de esta Superintendencia; en la presentación RAN/140/2025, de 24 de octubre de 2025, de la sociedad operadora Rantrur S.A.; 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:

Primero) Que, mediante Oficio Ordinario N° 1446, de 12 de agosto de 2025, de esta Superintendencia, se formuló cargos e inició un proceso sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Rantrur S.A.** por cuanto:

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; y

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.

Segundo) Que, con fecha 13 de agosto de 2025, se notificó mediante correo electrónico el referido oficio de formulación de cargos, individualizado en el considerando precedente de la presente resolución, al gerente general de la sociedad operadora **Rantrur S.A.**

Tercero) Que, mediante su 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”*.

Cuarto) 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.

Quinto) 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 de descargos, abrió un término probatorio y fijó como puntos de prueba los siguientes:

a) Efectividad de que habría operado un caso fortuito que impidió a la sociedad operadora explotar la categoría máquinas de azar con la cantidad mínima indicada en su permiso de operación.

b) Efectividad de que habría existido un “quiebre de stock” que impidió a la sociedad operadora reestablecer la cantidad mínima de máquinas establecidas en su permiso de operación.

c) Efectividad de la existencia de cortes de energía y que estos agravaron los desperfectos que impidieron reestablecer la cantidad mínima de máquinas establecidas en su permiso de operación.

d) Efectividad de que el 19 de agosto de 2024, la sociedad operadora habría completado la cantidad mínima de máquinas indicada en su permiso de operación.

Sexto) 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, del siguiente tenor:

“A modo de ver de mi Representada, los literales a) y c) de los puntos de prueba recién individualizados guardan bastante relación entre ambos, entendiendo que los cortes de suministro eléctrico por causas naturales podría considerarse como un elemento de caso fortuito en la afectación que sufrió el parque de máquinas de la sociedad operadora, en más de una ocasión.

Explicado lo anterior:

- *Se acompaña archivo PDF “Informe Técnico Máquinas Tragamonedas Abril 2023” en el cual el Jefe Técnico de la sociedad operadora elabora este documento de respaldo, dando cuenta de las máquinas que sufrieron algún desperfecto producto de los cortes de energía ocurridos en un fin de semana de abril de 2023. Como se evidencia de su lectura, en la página 3 del mismo, se da cuenta de una merma de 17 máquinas de azar, producto de desperfectos en ellas. Asimismo, se permite observar que, en alguna de ellas, la afectación es en más de uno de sus componentes. A modo de ejemplo, la máquina de azar ARISTOCRAT Technologies Inc., serial MAV2018500, sufrió en 4 elementos: fuente de poder, lview, monitor y transformar lview, lo que aumenta aún más el plazo de reparación de la misma y, con ello, que se encuentre disponible a público en el parque.*

- *Como complemento del punto anterior, se acompaña archivo PDF “Informe Técnico Máquinas Tragamonedas Abril 2024” en el cual el Jefe Técnico de la sociedad operadora elabora este documento de respaldo, dando cuenta de las máquinas que sufrieron algún desperfecto producto del corte de energía ocurrido en marzo de 2024. Al igual que en punto anterior, se evidencia de su lectura, en la página 3 y siguientes del mismo, se da cuenta de una merma de bastantes máquinas de azar, producto de desperfectos en ellas. Asimismo, se permite observar que, en alguna de ellas, la afectación es en más de uno de sus componentes, lo que aumenta aún más el plazo de reparación de la misma y, con ello, que se encuentre disponible a público en el parque.*

- *Se adjunta correo electrónico de fecha 26 de marzo de 2024 enviado por Jefe Técnico a distintos colaboradores de mi Representada, en la cual se requiere la solicitud de una nueva prórroga para dar cumplimiento a la oferta del parque de máquinas y se señala expresamente que la causa se encuentra en el corte del suministro eléctrico que afectó a la unidad en marzo de 2024.*

- Se acompaña correo electrónico de fecha 26 de marzo, en el cual, la persona encargada de la empresa Saesa –suministradora eléctrica- envía a nuestra Jefa de Juegos de la fecha, el comunicado respecto del corte de energía eléctrica que afectó a la zona en marzo de 2024.

- En relación al punto anterior, se acompaña en esta presentación el comunicado enviado por la empresa Saesa, en el cual da cuenta del corte de luz que afectó a mi Representada.

- Se adjunta documento PDF “Carta aviso Juvenal Gómez” en la cual consta la restricción de ingreso aplicada por la Sociedad ante el daño sufrido en máquina de azar ocurrido el día 8 de julio de 2024, en la cual se detalla que el cliente en cuestión golpeó y lanzó un cenicero a otra máquina, afectando 2 máquinas en total. Este documento se adjunta como medio de prueba para exhibir que mi Representada ha sufrido demoras por conductas que dependen del actuar de terceros y son imprevistas. En este caso, la afectación fue de 2 máquinas.

- Se comparte documento PDF “Reporte_SAYN_27908” dando cuenta de la notificación a vuestro Servicio de la medida y los hechos del punto anterior.

Ahora bien, en relación al literal b) de los puntos de prueba fijados por vuestro Servicio es necesario señalar que, la falta de stock post pandemia fue extensiva más allá de la industria de casino de juegos. El cierre de fábricas producto del COVID-19, las cuarentenas extensas en varios –por no decir todos- los países del mundo, la dificultad de traslado de los productos, entre otros factores, se vio reflejado en varios ámbitos de la vida, en los cuales o simplemente se dejó de poder contar con ellos, o su obtención era en plazos bastantes más dilatados de los normales. La regularización de esta situación se produjo varios meses después que se retomara con la cotidianeidad.

- Se adjunta correo electrónico del equipo técnico en el cual se detalle el cronograma de reparación y se deja constancia de los extensos plazos de demora en el proceso de compra e internalización de los productos. Plazos que totalizan alrededor de 3 meses, sin contar el plazo adicional que se atribuye al proceso de reparación en sí.

Por último, respecto del literal d) de los puntos de prueba determinados por vuestra Superintendencia:

- Se acompaña a esta presentación, carta RAN/113/2024 de fecha 19 de agosto de 2024 firmada por el Gerente General de dicha época, en la cual se señala de manera expresa que, en dicha fecha, mi Representada cumplió con la oferta de máquinas de azar comprometida - 230- máquinas-, dado que contaba con 231 máquinas operativas.

- Se adjunta también archivo Excel “Listado de máquinas 19-08-2024” que se compartió junto a la carta RAN/113/2024, en el cual se evidencia la cantidad y las especificaciones de cada una de las máquinas de azar instaladas y operativas.

- Se acompaña documento en formato PDF “Reporte_SAYN_28918”. En él, se da cuenta que, mi Representada notificó a vuestro Servicio el día 19 de agosto de 2024 a las 13:11 horas el cumplimiento del parque de máquinas comprometido, presentación en la cual se adjuntó la carta y archivo Excel recién individualizados”.

Séptimo) Que, en su escrito de descargos y su presentación RAN/140/2025, de 20 de octubre de 2025, la sociedad operadora **Rantrur S.A.** se allanó parcialmente al primer cargo formulado y completamente al segundo cargo formulado, sin perjuicio de lo cual a fin de resolver el presente procedimiento sancionatorio, se apreciaron todos los hechos en conciencia, conforme a lo establecido en el literal g), del artículo 55, de la Ley N° 19.995.

Octavo) Que, cabe tener presente que, en sus descargos, la sociedad operadora fundamentó porque en cada uno de los cargos formulados,

la Superintendencia debía aplicar una sanción mínima según cada uno de ellos, los que serán analizados de la misma forma a continuación.

Noveno) Que, en relación con el primer cargo formulado se expone, analiza y pondera lo siguiente:

Cargo Formulado	Normativa infringida	Descargos
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 y	Inciso final del artículo 5° de la Ley N° 19.995: “En los casinos de juego necesariamente deberán desarrollarse las categorías de ruleta, cartas, dados, bingo y máquinas de azar. En todo caso, el permiso de operación establecerá, por cada categoría, los tipos de juego a explotarse, como asimismo el número mínimo de mesas de juego y máquinas que deberán existir en el respectivo casino según la capacidad del mismo”. Norma que establece la sanción: Artículo 46 de la Ley N°19.995.	<i>“la SCJ omitió en su Oficio Ordinario N°1446/2025 ciertos elementos fácticos que permiten discrepar de las aseveraciones de vuestro Servicio, explicar los hechos correctamente y así poder tomar la correcta decisión al momento de resolver”.</i> <i>“el proceso de recuperación de las máquinas de azar comprometidas para contar con el parque de 230 de ellas acorde a la Resolución Exenta N°278 de 2008, se inició a través del envío de la carta RAN/117/2022 de fecha 22 de diciembre de 2022. Inicialmente, la Sociedad Operadora fijó como fecha máxima de extensión, el día 31 de mayo de 2023, plazo que fue aprobado por la SCJ mediante Oficio Ordinario N°337 de fecha 7 de marzo de 2023, instruyendo adicionalmente, la obligación de mi Representada a informar de manera quincenal, el detalle de las máquinas de azar debidamente reparadas y puestas en el salón de juegos”</i> <i>“Efectivamente, cada una de las cartas mencionadas fue enviada –N°024/2023, 043/2023, 056/2023, 076/2023, 114/2023 y 039/2024- pero omite una, a saber la carta RAN/010/2024. En ella, se solicita extender el plazo del cronograma propuesto para finales de marzo de 2024. Posteriormente, mediante carta RAN/039/2024, se solicitó una última prórroga desde marzo a agosto de 2024”.</i> <i>“Con fecha 19 de agosto de 2024, la Sociedad Operadora notifica a la Superintendencia a través de su carta RAN/113/2024 que, “actualmente la sociedad operadora cuenta con una cantidad de 231 máquinas de azar operativas, con lo cual se supera la oferta comprometida en el numeral 1.9 de la parte resolutive del permiso de operación de Resolución Exenta N°278 del año 2008” (énfasis nuestro). Es decir, la Sociedad Operador notificó 10 meses antes que la fecha que asevera la Superintendencia en el Oficio Ordinario N°1446/2025, encontrándose dentro del plazo solicitado para realizarlo, en virtud de la carta RAN/039/2024. El cumplimiento del parque de máquinas de azar comprometido se logró entonces el día 19 de agosto de 2024 y no el 26 de junio de 2025 como se afirma en el Oficio de Cargos”.</i> <i>Acerca de las causas iniciales [del bajo número inicial], básicamente se pueden agrupar en dos: i) pandemia COVID-19, ii) cortes de luz en el sector. Como es de público conocimiento, durante los años 2020-2021, el mundo se encontraba afecto a una pandemia mundial, denominada COVID-19. Producto del desconocimiento de dicha enfermedad, la facilidad de su propagación por la población y la falta de cura; las autoridades nacionales determinaron un aislamiento completo, lo cual se tradujo, para estos efectos, en un cierre total del</i>

		<i>casino de juegos por varios meses y sin poder asistir a trabajar de manera presencial.</i> <i>“Las mismas causas de traducen en las solicitudes de prórrogas de cumplimiento del cronograma propuesto. Así las cosas, por ejemplo, en relación a la falta de repuestos por quiebre de stock en productos anteriormente mencionado, se evidenció en nuestra solicitud de extensión materializada en las cartas RAN/043/2023, RAN/056/2023, RAN/114/2023 y RAN/010/2024”.</i> <i>“A modo de conclusión, existen situaciones de fuerza mayor y externas, las cuales se vuelven imprevisibles e irresistibles muchas veces, que tienen como consecuencia la falta de operatividad de las máquinas de azar y no son causas de la falta de diligencia de la Sociedad Operadora”.</i>
Análisis de los descargos		
La sociedad operadora señaló que en el contexto de la alerta sanitaria por COVID-19, vigente en nuestro país entre el 5 de febrero de 2020 y el 31 de agosto de 2023 y con ocasión de dos cortes de electricidad, varias de sus máquinas de azar sufrieron desperfectos que no pudieron ser reparados con prontitud, quedando su parque por debajo de lo autorizado en su permiso de operación. Así, según el “Informe Técnico Máquinas Tragamonedas Abril 2023”, había una merma de 17 máquinas de azar en abril de 2023, que se habría producido por un temporal acaecido el último fin de semana de dicho mes. Luego, en “Informe Técnico Máquinas Tragamonedas Abril 2024”, señaló había una merma de 18 máquinas de azar que se habría producido por un corte de suministro eléctrico en abril de 2024. En este contexto, la sociedad operadora Rantrur S.A. habría comenzado el proceso de recuperación de las máquinas de azar comprometidas para su parque recién con fecha 22 de diciembre de 2022, el cual terminó con fecha 19 de agosto de 2024, notificando a esta Superintendencia a través de su carta RAN/113/2024 que contaba con una cantidad de 231 máquinas de azar operativas, con lo cual ajustó su parque de máquinas a lo señalado en su permiso de operación. Ahora bien, como es posible advertir, a juicio de esta Superintendencia no concurre el caso fortuito alegado por la sociedad operadora Rantrur S.A., por cuanto no concurre un hecho que sea considerado imprevisible, irresistible y externo: a) El hecho es previsible, ya que en nuestro país es posible que se produzcan cortes de energía y, por ello, las sociedades operadoras deben poseer mecanismos de respaldo, tales como grupos electrógenos o UPS que permiten aminorar los posibles daños a las máquinas de azar y respaldar la continuidad de la operación del casino de juego. b) El hecho no era irresistible, ya que la alerta sanitaria por COVID-19 a marzo de 2023, tenía aproximadamente tres años de haber sido decretada, tiempo suficiente para que las sociedades operadoras adoptaran las medidas necesarias para la adecuada custodia de los implementos de juego. c) Finalmente, no es posible advertir de los antecedentes acompañados por la sociedad operadora, que exista un vínculo de causalidad entre los cortes de electricidad y el mal funcionamiento de las máquinas. En este contexto, ya habiendo transcurrido un año desde el término oficial de la referida alerta sanitaria, la sociedad operadora debió estar en condiciones de reparar las máquinas para reiniciar su operación. Por otro lado, la sociedad operadora alega que un corte de energía ocurrido en abril de 2024 habría impedido dar cumplimiento al número de máquinas señalado en su permiso de operación. Sin embargo, esta circunstancia transcurrió aproximadamente ocho meses desde que finalizó la alerta sanitaria por		

COVID-19, siendo evidente que menos le asistiría ampararse en la alegación de caso fortuito ya desestimada previamente.

En resumen, la sociedad operadora tardó aproximadamente 20 meses desde que inició el proceso de recuperación de máquinas, 12 meses desde que finalizó oficialmente la referida alerta sanitaria y cinco meses desde que solicitó la última prórroga a esta Superintendencia, para habilitar su parque de máquinas conforme a lo aprobado en su permiso de operación.

En este sentido, sin bien señala que habría ocurrido un “quiebre de stock” y, por tanto, no habría podido adquirir las piezas necesarias para reparar las máquinas con desperfectos, no acompañó ningún antecedente que permita a este Servicio vincular este período de tiempo con el señalado quiebre de stock.

Finalmente, alegó que un cliente habría dañado dos máquinas, al propinarle un golpe de puño al vidrio de una de ellas y lanzándole un cenicero a otra en la jornada de 8 de julio de 2024, pero dicha circunstancia tampoco cumple con ninguno de los elementos de la fuerza mayor, ya que lamentablemente no es infrecuente que ocurran dichos daños, de modo que las sociedades operadoras deben disponer de mecanismos para reparar dichos daños oportunamente, sin comprometer el funcionamiento de la totalidad de las maquinas comprometidas, menos por estos lapsos de tiempo.

Habida consideración de lo expuesto no es posible dar lugar al alegato de la sociedad operadora respecto de circunstancias de fuerza mayor que habrían impedido dar cumplimiento al parque de máquinas ofrecido en su permiso de operación hasta el 19 de agosto de 2024, confirmándose la acreditación del cargo formulado.

Décimo) Que, en relación con el segundo cargo formulado se expone, analiza y pondera lo siguiente:

Cargo Formulado	Normativa infringida	Descargos
Habría permitido 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	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, numeral 5: 5. MEDIDAS QUE DEBERÁN ADOPTAR LOS CASINOS DE JUEGO (...) c) Impedir la entrada del autoexcluido, para lo cual el casino de juego deberá controlar su ingreso, debiendo al efecto requerir la cédula de identidad de cada una de las personas que asistan al casino de juegos, contrastando el RUN de la respectiva persona con la Base de Datos de autoexcluidos a nivel nacional. La sociedad operadora o concesionaria deberá verificar que la cédula de identidad corresponda a la persona que la presenta y que se encuentre plenamente vigente. En la	<i>En el numeral 2.1 del Oficio de Cargos, vuestra Superintendencia señala que mediante Oficio Ordinario N°1376 de fecha 14 de agosto de 2023 y como resultado de la fiscalización de la actividad de “Autoexclusión”, se determinó como hallazgo, la notificación efectuada por mi Representada mediante sistema SAYN N07 Contingencia de seguridad, formulario N°10720 de fecha 20 de octubre de 2022, en el cual se comunicaba el ingreso de un autoexcluido a la sala de juegos, como consecuencia de la desconexión sufrida por un equipo validador de control de acceso. La información proporcionada fue complementada por solicitud de la SCJ a través de su Oficio Ordinario N°1383 de 2024 –no de 2023 como se señala en el Oficio de Cargos- y respondida mediante carta RAN/103/2024 de fecha 31 de julio de 2024. En cuanto a los hechos descritos por vuestra Superintendencia, Enjoy Chiloé viene en allanarse, indicando que esta situación es excepcional y se actuó en todo momento, bajo la buena fe.</i> <i>Tanto la doctrina como la jurisprudencia han aceptado ampliamente el principio de buena fe como parte de nuestro ordenamiento jurídico. A pesar de no estar definida en ninguna disposición en particular, se ha entendido a ésta en su forma subjetiva como “la creencia o convicción de que se ha actuado conforme a derecho” 1. Si bien, no es un eximente de la responsabilidad, sí es un elemento esencial a considerar en estos descargos, a fin de determinar la sanción aplicable, dada la ausencia de un ánimo de intencionalidad en no dar cumplimiento, sino que por</i>

	eventualidad que advirtiese cualquier circunstancia anómala en el proceso de verificación, deberá informarlo a través del formulario de contingencias – incidencias comunicado a través del Oficio Ordinario N°08, del 16 de abril de 2019, sin perjuicio de las acciones civiles o penales que estime pertinente adoptar. Norma que establece la sanción: Artículo 46 de la Ley N°19.995.	<i>el contrario, notificar a vuestro Servicio de la situación puntual y alertar sobre estos hechos, sin ocultar nada a la SCJ, mostrando una clara conducta de mi Representada, en enmendar los errores cometidos y cumplir cabalmente con lo establecido en la Circular.</i> <i>Es decir, mi Representada reportó de manera voluntaria y en cumplimiento con la normativa, la falla extraordinaria sufrida en su equipo electrónico que permitió el ingreso del cliente autoexcluido. No trató de ocultar el hecho, ni tampoco esperó que fuese fiscalizado para que vuestra Superintendencia tomara conocimiento. En un claro accionar por el respeto de la normativa de la industria, notificó mediante el formulario SAYN correspondiente.</i> <i>Asimismo, se puede asegurar con hechos que se trató de una situación puntual y completamente excepcional. Lo anterior, dado que, posterior a dicha fecha, se han llevado a cabo dos fiscalizaciones remotas en materia de Autoexclusión y ninguna de ellas ha arrojado nuevos hallazgos similares. A saber, el año 2023 se inició una fiscalización remota mediante Oficio Ordinario N°673, entregando los resultados mediante Oficio Ordinario N°1376. Sin contar el hallazgo de esta notificación, no hubo otro ingreso en el periodo fiscalizado. Sumado a lo anterior, el año 2024 se inició una nueva fiscalización remota a través del Oficio Ordinario N°309, entregando los resultados mediante Oficio Ordinario N°502, en el cual se señala expresamente que no hubo hallazgos detectados. En conclusión, en dos años seguidos, vuestra Superintendencia fiscalizó la materia de Autoexclusión en la operación de mi Representada y no encontró incumplimiento, confirmando la excepcionalidad planteada en este documento de descargos. El resultado anterior no es fortuito. Mi Representada adopta constantemente las medidas necesarias para un correcto desempeño y cumplimiento de las instrucciones en esta materia. Lo anterior, se puede comprobar, por ejemplo, con las actualizaciones de los procedimientos en la materia, los cuales son puestos a disposición de los colaboradores que los vincula la materia –formulario N°726 de fecha 10 de enero de 2025-, así como también las capacitaciones que se realizan sobre las instrucciones de Autoexclusión, como consta en el Informe Semestral del 1° semestre del año 2024 o las realizadas el día 27 de junio del presente año a las 18:00 y 21:00 horas.</i>
Análisis de los descargos La circunstancia de haber notificado mediante el sistema SAYN N07 Contingencia de seguridad, adjuntando el formulario N°10720 de fecha 20 de octubre de 2022, en el cual se comunicaba el ingreso de un autoexcluido a la sala de juegos, como consecuencia de la desconexión sufrida por un equipo validador de control de acceso, no exime de responsabilidad a la sociedad operadora del cargo formulado que se encuentra acreditado. Sin embargo, esta circunstancia que se reconoce, unida al allanamiento formulado en los descargos, permite valorarlo como una aminorante de responsabilidad administrativa, justificando por tanto la entidad de la sanción que igualmente corresponde aplicar.		

Décimo primero) Que, en la determinación de las sanciones a aplicar en el presente procedimiento administrativo sancionador, se ha tenido en especial consideración la relevancia de las conductas acreditadas, el allanamiento parcial y total a los 2 cargos formulados respectivamente y el hecho que la sociedad **Rantrur S.A.** haya comunicado directamente la circunstancia de que un incumplimiento normativo.

Décimo segundo) Que, en conformidad a lo señalado precedentemente y a lo dispuesto en el artículo 55 letra h) de la Ley N° 19.995:

RESUELVO:

- siguientes documentos:
- Tragamonedas Abril 2023".
- Tragamonedas Abril 2024".
- 2024 enviado por Jefe Técnico.
- el cual, la persona encargada de la empresa Sociedad Austral de Electricidad (Saesa).
- e) Comunicado enviado por la empresa Sociedad Austral de Electricidad (Saesa), en el cual da cuenta del corte de luz que afectó a mi Representada.
- f) Documento PDF "Carta aviso Juvenal Gómez" en la cual consta la restricción de ingreso aplicada por la Sociedad ante el daño sufrido en máquina de azar ocurrido el día 8 de julio de 2024.
- g) Documento PDF "Reporte_SAYN_27908".
- h) Correo electrónico del equipo técnico en el cual se detalle el cronograma de reparación y se deja constancia de los extensos plazos de demora en el proceso de compra e internalización de los productos.
- i) Carta RAN/113/2024 de fecha 19 de agosto de 2024.
- j) Archivo Excel "Listado de máquinas 19-08-2024" que se compartió junto a la carta RAN/113/2024.
- k) Documento en formato PDF "Reporte_SAYN_28918".

2. DECLÁRASE que la sociedad operadora **Rantrur S.A.** incurrió en los siguientes incumplimientos indicados en el Oficio Ordinario N°1446, de 12 de agosto de 2025, de formulación de cargos, por los razonamientos expuestos en los considerandos de la presente Resolución Exenta:

- 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 19 de agosto de 2024, incumpliendo el artículo 5° de la Ley N° 19.995.
- b) Habría permitido 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, incumpliendo lo dispuesto 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.

3. IMPÓNGASE a la sociedad operadora **Rantrur S.A.**, en conformidad a lo establecido en el artículo 46 de la Ley N° 19.995, las siguientes sanciones:

a) **MULTA** a beneficio fiscal 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.

4. SE HACE PRESENTE, que el pago de la multa impuesta deberá efectuarse ante la Tesorería General de la República, en el plazo de 10 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.

5. SE HACE PRESENTE asimismo que la presente resolución, conforme a lo prescrito en el artículo 55 literal h) de la Ley N° 19.995, podrá ser reclamada ante esta Superintendente dentro del plazo de 10 días siguientes a su notificación.

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 fueron comunicadas a este Servicio.

Anótese, notifíquese y agréguese al expediente.

Distribución:

- Sra. Pía Alborno Olivares, Gerente General Sociedad Operadora Rantrur S.A.
- Jefatura División Jurídica.

