

**RESUELVE RECURSO DE RECLAMACIÓN
PRESENTADO POR LATIN GAMING
OSORNO S.A., EN CONTRA DE LA
RESOLUCIÓN EXENTA N°979, DE 30 DE
OCTUBRE DE 2025, DE LA
SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE
JUEGO.**

ROL N°10/2025

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, del Ministerio de Hacienda, que establece orden de subrogancia del Superintendente de Casinos de Juego; en el Oficio Ordinario N°1444, de 12 de agosto de 2025, de esta Superintendencia, que formula cargos a la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.**; en la presentación LGO/219/2025, de 28 de agosto de 2025, de la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.**; en la Resolución Exenta N°897, de 7 de octubre de 2025, de esta Superintendencia; en la presentación LGO/269/2025, de 17 de octubre de 2025, la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.**; en la Resolución Exenta N°979, de 30 de octubre de 2025, de esta Superintendencia; en la presentación LGO/305/2025, de 13 de noviembre de 2025, la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.**; y, en la Resolución N°36, de 2024 de la Contraloría General de la República y sus modificaciones; y en los demás antecedentes contenidos en el presente procedimiento administrativo sancionatorio.

CONSIDERANDO:

1. Que, mediante Oficio Ordinario N°1444, de 12 de agosto de 2025, de esta Superintendencia, se formularon cargos e inició un proceso administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.** por cuanto no habría implementado herramientas conducentes a la identificación de dos clientes catalogados como Personas Expuestas Políticamente (PEP), incumpliendo lo dispuesto en el numeral 1.2 de la Circular Conjunta N°50 - N°57 de 28 de agosto de 2014, dictada por la Unidad de Análisis Financiero y esta Superintendencia.

2. 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 **Latin Gaming Osorno S.A.**

3. Que, mediante su presentación LGO/219/2025, de fecha 28 de agosto de 2025, la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.** estando dentro de plazo, presentó sus descargos solicitando a esta Superintendencia que: *“tenga a bien absolver a mi representada de los cargos formulados, teniendo en consideración la existencia y funcionamiento efectivo de nuestro sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, la naturaleza puntual y excepcional de solo un caso de omisión constatada para una visita durante el año 2023 y no dos como se indica en la fiscalización, las medidas correctivas ya implementadas, así como el historial de buen cumplimiento regulatorio de esta sociedad. Subsidiariamente, y sólo en caso de estimarlo procedente, solicitamos se aplique la sanción de menor entidad contemplada en la normativa vigente”*.

4. Que, de un análisis de los descargos formulados por la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.** resultó posible concluir que, respecto del primer cargo formulado, existen hechos controvertidos, sustanciales y pertinentes y, por ende, resultó necesario abrir un término probatorio, en los términos establecidos en el literal f) del inciso 1° del artículo 55 de la Ley N°19.995.

5. Que, en particular, respecto del cargo formulado, la sociedad operadora indicó que, en cuanto a la identificación de PEP indirectos, si bien reconoce una omisión excepcional, afirma que respecto del RUN N° 15.652.XXX-X no hay identificación en sus registros, que en cuanto a la revisión de transacciones efectuadas por clientes PEP de los últimos cinco años, que si se aplica en todos los demás casos revisados y, en cuanto a medidas de gestión de riesgo y aplicación de debido conocimiento del cliente continuo, donde no se advierte un reconocimiento físico de los clientes PEP, se entiende que dicha situación no aplicaría con el referido RUN N°15.652.XXX-X.

6. Que, conforme se dispuso en la Resolución Exenta N°897, de 07 de octubre de 2025, se tuvieron por presentados los descargos, y se abrió un término probatorio de conformidad a lo señalado en el literal f) del inciso 1° del artículo 55 de la Ley N°19.995, fijándose como hecho sustancial, pertinente, y controvertido, la *“Efectividad de que el cliente 15.652.XXX-X, quien tendría la calidad de alcalde, no era un cliente del casino de juego que debió ser identificado como PEP conforme se indicó en el Oficio Ordinario N° 189, de 3 de febrero de 2005.”*.

7. Que, conforme consta en la Resolución Exenta N°979, de 30 de octubre de 2025, se puso término al presente procedimiento administrativo infraccional, determinándose la aplicación fundada a la sociedad **Latin Gaming Osorno S.A.** en conformidad a lo establecido en el artículo 46 de la Ley N°19.995, de una multa a beneficio fiscal de 100 UTM (cien unidades tributarias mensuales) por haber incumplido lo dispuesto en el numeral 1.2 de la Circular Conjunta N°50 - N°57 de 28 de agosto de 2014, dictada por la Unidad de Análisis Financiero y esta Superintendencia.

8. Que, la mencionada Resolución Exenta N°979, fue notificada el 30 de octubre 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 operadora **Latin Gaming Osorno S.A.** interpuso el 07 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°979, ya citada, en los términos previstos en el artículo 55 de la Ley N°19.995.

10. Que, en particular, la sociedad operadora funda su reclamación administrativa en las siguientes alegaciones de hecho y de derecho:

a) El recurso de reclamación se interpone particularmente respecto del Resuelto segundo, letra A), de la Resolución Exenta N°979, de 2025.

b) Respecto de uno de los RUN señalados como evidencia del incumplimiento detectado durante la fiscalización, relativa a los procedimientos aplicables a Personas Expuestas Políticamente (PEP) y personas relacionadas, solicita dejar sin efecto el cargo, atendido que, conforme a la información disponible en sus registros respecto del RUN parcialmente informado "15.652.XXX-X" no ha sido posible identificar registro alguno de ingreso en la fecha indicada (18 de

septiembre de 2024), ni tampoco identificar, durante los últimos cinco años, a un PEP directo o indirecto asociado a dicho RUN parcialmente indicado. En consecuencia, sostiene que no resulta posible afirmar que dicho RUN corresponda a un PEP ni, por ende, acreditar el incumplimiento imputado.

c) Señala que la Resolución Exenta N°979, particularmente en el considerando noveno, se limita a indicar que los antecedentes aportados *"no desacreditan los hechos reprochados"*, sin individualizar al supuesto cliente, circunstancia que, a su juicio, le impide conocer el antecedente utilizado por la autoridad, ejercer adecuadamente su derecho de defensa y controvertir eficazmente los hechos que sirven de fundamento al cargo, vulnerándose con ello el principio de contradictoriedad reconocido en el artículo 10 de la Ley N°19.880.

d) En relación con lo anterior, sostiene expresamente que: *"En virtud de la inexistencia de dicho registro, lo que impide comprobar la identidad del PEP que se indica como no identificado por parte de esta sociedad operadora, estimamos que la multa impuesta carece de fundamento que pueda sustentar su aplicación, especialmente considerando su elevado monto, el cual reviste un impacto significativo para esta sociedad operadora"*. Agregando que, considerando las facultades conferidas por la Ley N°19.995 a esta Superintendencia y *"utilizando un criterio de proporcionalidad entre los hechos detectados"*, solicita acoger la reclamación administrativa: *"eliminando el cargo en comento y, consecuencialmente absolviendo a mi representada o disminuyendo prudencialmente la multa impuesta en función del mismo, en consideración a las circunstancias precedentemente aludidas y lo infundada, excesiva y desproporcionada de la sanción impuesta"*.

e) A mayor abundamiento, sostiene que los incisos tercero y cuarto del considerando décimo de la Resolución Exenta N°979, sostiene que éstos contienen afirmaciones generales e incluso impertinentes para resolver el caso concreto, toda vez que la sanción impuesta se funda en dos casos específicos, uno de los cuales ha sido expresamente objetado por esa parte debido a la falta de individualización del supuesto cliente identificado mediante el RUN N°15.652.XXX-X, lo que impediría verificar si efectivamente correspondía a un PEP indirecto y, consecuencialmente, si debían aplicarse respecto de él las medidas de debida diligencia reforzada previstas en la normativa.

f) Finalmente, hace presente que, con el objeto de fortalecer la detección de Personas Expuestas Políticamente, especialmente de aquellas relacionadas con PEP directos, contrató el servicio REGCHEQ, herramienta que incorpora una base ampliada de Personas Expuestas Políticamente y personas relacionadas hasta el segundo grado de consanguinidad, indicando que dicho servicio se encontraba en proceso de contratación al momento de la fiscalización, acompañando las facturas respectivas. A su juicio, dicha circunstancia evidencia una conducta diligente, preventiva y colaborativa, reflejando el compromiso de la sociedad operadora con la mejora continua de su Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, conforme a la Circular Conjunta N°50 - N°57.

11. Que, conforme al mérito de los antecedentes que obran en el expediente administrativo, corresponde rechazar las alegaciones formuladas por la reclamante en cuanto persiguen desvirtuar la existencia de la infracción sancionada mediante la Resolución Exenta N°979, de 2025, toda vez que los antecedentes reunidos durante la fiscalización, el procedimiento administrativo sancionatorio y el término probatorio permiten concluir que la sociedad operadora incumplió las obligaciones previstas en el numeral 1.2 de la Circular Conjunta N°50 - N°57, relativas a la implementación de medidas de debida diligencia reforzada respecto de Personas Expuestas Políticamente y personas relacionadas.

12. Que, en efecto, el cargo formulado mediante Oficio Ordinario N°1444, de 2025, no se estructuró exclusivamente sobre la base de la individualización de dos clientes específicos, sino sobre la constatación de deficiencias en la implementación efectiva de los procedimientos de debida diligencia

reforzada contemplados en la Circular Conjunta N°50 - N°57, detectadas durante la fiscalización desarrollada por esta Superintendencia respecto del funcionamiento del Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo de la sociedad operadora.

13. Que, en dicho contexto, la referencia efectuada durante la fiscalización respecto de clientes que habrían debido ser identificados como Personas Expuestas Políticamente o personas relacionadas constituyó uno de los antecedentes considerados para verificar la eficacia práctica de los procedimientos implementados por la sociedad operadora, sin que la configuración de la infracción haya quedado supeditada exclusivamente a la acreditación de dichos casos particulares.

14. Que, en consecuencia, aun cuando la reclamante sostiene que respecto del RUN parcialmente individualizado como 15.652.XXX-X no le fue posible identificar registro alguno que permitiera verificar la identidad del supuesto cliente, dicha alegación no resulta suficiente para desvirtuar la infracción acreditada, desde que ésta dice relación con la implementación efectiva de las medidas de debida diligencia reforzada exigidas por la normativa vigente y no únicamente con la individualización de un determinado cliente durante la fiscalización, considerando además, que el hallazgo es relativo a dos RUN.

15. Que, en el mismo sentido, tampoco resulta atendible la alegación relativa a una eventual vulneración del principio de contradictoriedad previsto en el artículo 10 de la Ley N°19.880, por cuanto la sociedad operadora conoció oportunamente los hechos objeto de reproche, formuló descargos, rindió prueba dentro del término probatorio especialmente abierto para discutir dicha materia y ejerció plenamente los medios de defensa procedentes según el artículo 55 de la Ley N°19.995, no advirtiéndose, por tanto, afectación alguna al debido procedimiento administrativo.

16. Que, asimismo, las medidas implementadas por la sociedad operadora con posterioridad a la fiscalización, tales como la contratación de la plataforma REGCHEQ, la incorporación de nuevas herramientas para la identificación de Personas Expuestas Políticamente y personas relacionadas, así como el fortalecimiento de sus procedimientos internos, constituyen actuaciones positivas orientadas al perfeccionamiento de su Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo; sin embargo, dichas medidas fueron adoptadas con posterioridad a las observaciones formuladas mediante Oficio Ordinario N°189, de 3 de febrero de 2025, razón por la cual no alteran los hechos constatados durante el período fiscalizado ni eliminan la responsabilidad administrativa derivada del incumplimiento verificado.

17. Que, en consecuencia, esta Superintendencia estima que los argumentos expuestos por la reclamante no logran desvirtuar los fundamentos de hecho y de derecho contenidos en la Resolución Exenta N°979, de 2025, manteniéndose íntegramente acreditada la infracción consistente en el incumplimiento de las obligaciones previstas en el numeral 1.2 de la Circular Conjunta N°50 - N°57, relativas a la debida diligencia reforzada respecto de Personas Expuestas Políticamente y personas relacionadas.

18. Que, despejada la controversia relativa a la configuración de la infracción, corresponde pronunciarse respecto de la solicitud subsidiaria formulada por la reclamante, consistente en que esta Superintendencia, *"utilizando un criterio de proporcionalidad entre los hechos detectados"*, reconsidere la cuantía de la sanción aplicada, por estimar que ésta resulta *"infundada, excesiva y desproporcionada"*. Al respecto, si bien esta Superintendencia no comparte la alegación de la reclamante en cuanto sostiene que la multa aplicada carecería de fundamento, desde que, conforme a lo razonado precedentemente, la infracción se encuentra debidamente acreditada, estima procedente revisar la cuantía de la sanción impuesta, en ejercicio de la potestad revisora conforme a lo dispuesto en el

considerando segundo del artículo 55 de la Ley N°19.995, ponderando conjuntamente las circunstancias particulares del caso, la gravedad del incumplimiento acreditado y los criterios de proporcionalidad que deben informar el ejercicio de la potestad sancionadora.

19. Que, la determinación de la cuantía de una sanción administrativa no constituye una consecuencia automática derivada de la sola configuración de la infracción, sino que exige ponderar la totalidad de las circunstancias concurrentes en el caso concreto, de manera que la respuesta sancionatoria resulte adecuada a la naturaleza del incumplimiento acreditado, a la finalidad preventiva de la normativa infringida y a la necesidad de mantener una razonable coherencia con los criterios sancionatorios previamente desarrollados por esta Superintendencia.

20. Que, en el presente caso, la infracción acreditada reviste especial relevancia, por cuanto recae sobre obligaciones vinculadas a la prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo, particularmente respecto de la implementación efectiva de medidas de debida diligencia reforzada aplicables a Personas Expuestas Políticamente y personas relacionadas, obligaciones que constituyen uno de los pilares esenciales del sistema preventivo establecido en la Circular Conjunta N°50 - N°57, cuyo objetivo es permitir a las sociedades operadoras identificar oportunamente clientes que, atendida su condición o vínculos, requieren un monitoreo reforzado y una gestión intensificada del riesgo.

21. Que, sin perjuicio de lo anterior, esta Superintendencia estima que concurren circunstancias que justifican revisar prudencialmente la cuantía de la sanción originalmente impuesta. En efecto, la controversia planteada por la reclamante respecto de la individualización del RUN N°15.652.XXX-X recae sobre un antecedente utilizado durante la fiscalización para ejemplificar las deficiencias detectadas en la implementación de las medidas de debida diligencia reforzada, tratándose, además, de un supuesto de Persona Expuesta Políticamente relacionada y no de un PEP directo, cuya identificación supone objetivamente una mayor complejidad operativa para las sociedades operadoras. Si bien dicha circunstancia no resulta suficiente para desvirtuar la existencia de la infracción, sí constituye un elemento que puede ser legítimamente ponderado al momento de graduar la intensidad del reproche administrativo.

22. Que, en consecuencia, habiéndose mantenido íntegramente acreditada la infracción sancionada mediante la Resolución Exenta N°979, de 30 de octubre de 2025, y atendida la solicitud subsidiaria formulada por la reclamante, consistente en que esta Superintendencia reconsidere la cuantía de la sanción aplicada utilizando un criterio de proporcionalidad entre los hechos detectados, corresponde ejercer la potestad revisora prevista en el artículo 55 de la Ley N°19.995 respecto de la determinación del monto de la multa, en ese sentido para dichos efectos, ponderados conjuntamente la gravedad de la infracción acreditada; la naturaleza de las obligaciones infringidas, vinculadas a la implementación de medidas de debida diligencia reforzada respecto de Personas Expuestas Políticamente y personas relacionadas; las alegaciones formuladas por la reclamante respecto de la proporcionalidad de la sanción; la controversia suscitada respecto de uno de los antecedentes considerados durante la fiscalización; las medidas implementadas por la sociedad operadora con posterioridad a las observaciones formuladas mediante Oficio Ordinario N°189, de 3 de febrero de 2025, destinadas a fortalecer su Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo; y la necesidad de mantener una razonable coherencia con los criterios sancionatorios previamente desarrollados por esta Superintendencia para infracciones de naturaleza similar, este Servicio estima procedente acoger parcialmente la reclamación administrativa .

23. 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 ACOGE PARCIALMENTE la reclamación administrativa interpuesta por la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.** en contra de la Resolución Exenta N°979, de 30 de octubre de 2025, únicamente en cuanto se acoge la solicitud subsidiaria de reconsiderar la cuantía de la multa impuesta utilizando un criterio de proporcionalidad, rebajándose la sanción aplicada de **100 (cien) Unidades Tributarias Mensuales a 60 (sesenta) Unidades Tributarias Mensuales**, manteniéndose en todo lo demás la referida resolución, especialmente en cuanto determina la existencia de la infracción consistente en el incumplimiento de lo dispuesto en el numeral 1.2 de la Circular Conjunta N°50 de la Unidad de Análisis Financiero y N°57 de esta Superintendencia, ambas de 28 de agosto de 2014.

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

Una vez ejecutoriada la presente resolución exenta, comuníquese a la Tesorería General de la República la multa impuesta a la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.**, para los fines legales pertinentes.

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

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

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y AGRÉGUESE AL EXPEDIENTE

Distribución:

- Sr. Adamo José Pesce Sutter, Gerente General Latin Gaming Osorno S.A.
- Sr. Presidente del Directorio Latin Gaming Osorno S.A.
- Sr. Director del Servicio Nacional del Consumidor.
- Divisiones y Unidades SCJ
- Oficina de Partes/Archivo

