

**PONE TÉRMINO A PROCEDIMIENTO
ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO E
IMPONE SANCIÓN QUE INDICA A LA
SOCIEDAD OPERADORA RANTRUR S.A.**

ROL N°31/2025

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; 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 Villagrán Acuña; en el Decreto RA 289/154/2024 que establece orden de subrogancia de la Superintendente de Casinos de Juego; en el Oficio Ordinario N°2396, de 30 de octubre de 2025, de esta Superintendencia, que formuló cargos a la sociedad operadora **Rantrur S.A.**; en la Resolución Exenta N°1037, de 19 de noviembre de 2025, de esta Superintendencia, que abre termino probatorio; en la Resolución N°36, de 2024, de la Contraloría General de la República, que Fija Normas Sobre Exención del Trámite de Toma de Razón y; en los demás antecedentes contenidos en el procedimiento administrativo sancionatorio ROL-31-2025.

CONSIDERANDO:

Primero) Que, mediante Oficio Ordinario N° 2396, de 30 de octubre de 2025, de esta Superintendencia, se formuló cargos e inició un proceso sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Rantrur S.A.**, por las siguientes conductas:

a. Durante la jornada del 15 de febrero 2023, no habría dado cumplimiento a su obligación de velar por el cumplimiento de prohibiciones de ingreso a la sala de juego, ya que el pórtico en el cual se detectan metales se encontró apagado desde las 18:00 horas hasta las 21:32 horas, lo que significó el ingreso de 37 clientes sin ser debidamente controlados, lo que significaría un incumplimiento al artículo 9° de la Ley N°19.995, en concordancia con el artículo 9° del Decreto Supremo N°287 de 2005, del Ministerio de Hacienda.

b. En la jornada del 24 de febrero de 2023 no habría dado cumplimiento a las normas contenidas en el catálogo de juegos, respecto al juego Mini Punto y Banca, ya que el croupier cuando inicia el juego da vuelta la primera carta del mazo, y posteriormente dependiendo del número que salga en esta, procede a quemar dicha cantidad de cartas, lo que significaría un incumplimiento el artículo 15 del Decreto Supremo N° 547, de 2005, del Ministerio de Hacienda que establece el Reglamento de juegos de azar en Casinos de Juego y Sistema de Homologación, en relación con el numeral 2.5, del número III) del Catálogo de Juegos aprobado mediante Resolución Exenta N°157, de 10 de julio de 2006 y sus posteriores modificaciones.

Segundo) Que, con fecha 3 de noviembre de 2025, se notificó mediante correo electrónico el oficio de formulación de cargos, individualizado en el considerando precedente, al gerente general de la sociedad operadora **Rantrur S.A.** en la dirección electrónica registrada en esta Superintendencia.

Tercero) Que, estando dentro de plazo, mediante presentación RAN/160/2025, de 17 de noviembre de 2025, la sociedad operadora **Rantrur S.A.** presentó sus descargos, solicitando *"[...] que se tengan por formulados los descargos respectivos, se desestimen los hechos del primer cargo, o en su defecto 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 los 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, ya que en su escrito de descargos, presentación RAN/160/2025, de 17 de noviembre de 2025, la sociedad operadora **Rantrur S.A.** controvirtió el primer cargo formulado y se allanó al segundo cargo.

Quinto) Que, en consecuencia, mediante la Resolución Exenta N°1037, 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 punto de prueba:

a) efectividad que la sociedad operadora Rantrur S.A., durante la jornada del 15 de febrero 2023, entre las 18:00 horas y las 21:32 horas, tomó medidas para dar estricta observancia a su obligación de velar por el cumplimiento de la prohibición de ingreso establecida en la letra d) del artículo 9° de la Ley N°19.995, en concordancia con el artículo 9° del Decreto Supremo N°287 de 2005, del Ministerio de Hacienda

Sexto) Que, en el término probatorio de 8 (ocho) días hábiles, la sociedad operadora **Rantrur S.A.** no acompañó prueba.

Séptimo) Que, en relación con el primer cargo formulado, habiendo apreciado los hechos en conciencia, conforme a lo establecido en el literal g), del artículo 55, de la Ley N°19.995, se expone, analiza y pondera lo siguiente:

Cargo Formulado	Normativa infringida	Descargos
La sociedad operadora Rantrur S.A., durante la jornada del 15 de febrero 2023, no habría cumplimiento a su obligación de velar por la prohibición de ingreso a la sala de juego, establecida en el literal d), del artículo 9, de la Ley N° 19.995, ya que el pórtico en el cual se detectan metales se encontró apagado desde las 18:00 horas hasta las 21:32 horas, lo que significó el ingreso de 37 clientes sin ser debidamente controlados.	<p>Artículo 9°.- <i>No podrán ingresar a las salas de juego o permanecer en ellas:</i> (...) d) <i>Los que porten armas, con excepción de los funcionarios de Carabineros e Investigaciones de conformidad con la legislación y reglamentación respectivas;</i> (...)</p> <p><i>Será responsabilidad del operador, y en especial del personal a cargo de la admisión al casino de juego, velar por el acatamiento de estas prohibiciones, sin perjuicio de las facultades de la Superintendencia.</i></p> <p>Norma que establece la sanción: Artículo 46 de la Ley N°19.995.</p>	<p><i>“[...] Pues bien, un incumplimiento del literal d) del artículo 9° de la Ley y del Reglamento 287 sería, entonces, el ingreso de uno o más clientes que ingresen con armas a la sala de juegos. El artículo señala expresamente que la obligación con la que cuentan las sociedades operadoras de casino de juegos es el no dejar ingresar a las personas que se encuentren en una o más causales del artículo 9° y para ello, el operador es responsable de tomar medidas para lograr dicha finalidad.</i></p> <p><i>Veamos el caso particular de Rantrur, el cual originó este proceso sancionatorio administrativo.</i> <i>¿Ingresaron personas portando armas a la sala de juegos?</i></p> <p><i>No. No consta en ningún registro, tanto interno como algún otro que hubiere sido fiscalizado por vuestro Servicio que conste que, a la sala de juegos de mi Representada, hayan ingresado personas portando armas. No existió ni el periodo fiscalizado en la inspección en terreno de marzo de 2023, ni desde el origen del permiso de operación en el año 2012. Sin embargo, para este</i></p>

	<p>caso puntual, vuestro personal fiscalizador no dio cuenta de ello en el acta de cierre de fecha 17 de marzo de 2023. Es decir, no existe evidencia alguna que permita aseverar que la Sociedad Operadora haya dejado ingresar a su sala de juegos, a clientes portando armas y por ende, registro alguno que haya incumplido con las instrucciones del literal d) del artículo 9° de la Ley y 9° del Reglamento 287.</p> <p>Ahora bien, y respecto del párrafo final de los artículos recién señalados:</p> <p>¿La Sociedad Operadora tomó medidas para acatar las prohibiciones contempladas?</p> <p>Sí, la Sociedad Operadora tomó medidas para el cumplimiento. Vamos a enfocarnos únicamente en las medidas adoptadas para el cumplimiento del literal d), dado que no hubo observaciones en relación con el control de identidad y demás gestiones asociadas. Respecto a las medidas adoptadas para el control de armas, mi Representada, pese a no contar con el pórtico de metales encendido en el lapso de tiempo ya señalado, sí realizó procesos para un eventual descubrimiento de ellas.</p> <p>Lo anterior, fue señalado de manera expresa en la carta conductora RAN/034/2023 de fecha 2 de mayo de dicho año, mediante la cual se daba respuesta al Oficio Ordinario N°537 de fecha 17 de abril. En dicho documento, mi Representada señaló “la situación detectada es totalmente inusual dentro de la operación de casino, no obstante, los 37 clientes antes de ingresar se les hizo exhibir sus especies y fueron sometidos a control de circular 102, 108, art. 9 ley de casinos y presentación de su respectiva entrada.” Es decir, hubo una revisión de pertenencias por parte del personal de seguridad a la totalidad de clientes que ingresaron en el periodo de tiempo, en la cual claramente no se encontraron armas en</p>
--	---

		<p><i>ella y lo más importante, se cumplió con realizar las medidas necesarias para el acatamiento de las prohibiciones, como señala expresamente los artículos 9° de la Ley y Reglamento 287.</i></p> <p><i>Si bien, el pórtico detector de metales es una herramienta muy útil para dicha finalidad, no es la única forma de poder detectar armas. Asimismo, ni la ley, ni los Reglamentos, ni el Compendio de Normas de vuestra Superintendencia exigen la necesidad de instalar y contar con pórticos detectores de metales para dar cumplimiento a dicha prohibición. Se limitan en señalar que las sociedades operadoras deben velar por el acatamiento de las causales de prohibición de ingreso, sin importar cómo se realice. En este caso en particular, se realizó la revisión como se mencionó expresamente, pero de una forma manual.</i></p> <p><i>En conclusión, no existe incumplimiento de la causal de prohibición de ingreso contenida en los literales d) den los artículos 9° de la Ley y 9° del Reglamento 287, producto que: i) no existe evidencia que permita afirmar que ingresaron personas armadas a la sala de juegos de mi Representada; ii) pese a no contar con el pórtico detector de metales encendido, se realizaron medidas por parte de persona de seguridad para que no ingresaran armas a la sala de juegos.</i></p>
Análisis del descargo		
<p>En primer lugar, la sociedad operadora alegó que no existe registro que dé cuenta que el 15 de febrero 2023, entre las 18:00 horas hasta las 21:32 horas, alguno de los 37 clientes que ingresaron en dicho periodo lo haya hecho portando armas.</p> <p>Sin embargo, esta Superintendencia en la formulación de cargos no le ha reprochado a la sociedad operadora que hayan ingresado personas con armas al casino de juego, sino más bien la circunstancia de que no haber dado cumplimiento a su obligación de velar por la prohibición de ingreso a la sala de juego establecida en el literal d), del artículo 9°, de la Ley N°19.995, ya que el pórtico en el cual se detectan metales estuvo sin funcionar entre desde entre las 18:00 horas hasta las 21:32 horas del 15 de febrero de 2023.</p> <p>En consecuencia, la alegación formulada por la sociedad operadora será desestimada, por cuanto no resulta pertinente ni tampoco conducente en relación con el fondo del asunto discutido.</p> <p>Por otro lado, la sociedad operadora señaló que a fin de cumplir con la obligación prevista en el inciso 2° del artículo 9° de la Ley N°19.995, tomó medidas para acatar las obligaciones</p>		

contempladas en dicha norma. En efecto, alega que, pese a no contar con el pórtico de metales encendido en el período ya señalado, sí realizó procesos para un eventual descubrimiento de ellas: el personal de seguridad revisó a la totalidad de clientes que ingresaron en dicho periodo, en la cual claramente no se encontraron armas en ella.

Agrega asimismo que *“Si bien, el pórtico detector de metales es una herramienta muy útil para dicha finalidad, no es la única forma de poder detectar armas. Asimismo, ni la ley, ni los Reglamentos, ni el Compendio de Normas de vuestra Superintendencia exigen la necesidad de instalar y contar con pórticos detectores de metales para dar cumplimiento a dicha prohibición. Se limitan en señalar que las sociedades operadoras deben velar por el acatamiento de las causales de prohibición de ingreso, sin importar cómo se realice. En este caso en particular, se realizó la revisión como se mencionó expresamente, pero de una forma manual.”*

Sin embargo, en el marco del presente procedimiento sancionatorio, la sociedad operadora no acompañó medio probatorio alguno que sustente la afirmación contenida en la carta de respuesta RAN/034/2023, aludida en los descargos, en cuanto a que los 37 clientes habrían sido controlados antes de ingresar, solicitándoseles exhibir sus especies, presentar si entrada, además efectuar los controles establecidos en las circulares 102 y 108.

Por lo anterior, esta Superintendencia no ha podido constatar que *“hubo una revisión de pertenencias por parte del personal de seguridad a la totalidad de clientes que ingresaron en el periodo de tiempo”*, como afirma esa sociedad operadora. En este contexto, esta alegación deberá ser rechazada, por cuanto no se aportan medios probatorios que permitan descartar la presunción establecida en el referido artículo 43 de la Ley N°19.995 respecto de las actuaciones que realizan los funcionarios habilitados como fiscalizadores en el ejercicio de sus funcionarios.

Octavo) Que, en relación con el segundo cargo formulado, habiendo apreciado los hechos en conciencia, conforme a lo establecido en el literal g), del artículo 55, de la Ley N°19.995, se expone, analiza y pondera lo siguiente:

Cargo Formulado	Normativa infringida	Descargos
Incumplimiento en la jornada del 24 de febrero de 2023 a las normas contenidas en el catálogo de juegos, respecto al juego Mini Punto y Banca, ya que el croupier cuando inicia el juego da vuelta la primera carta del mazo, y posteriormente dependiendo del número que salga en esta, procede a quemar dicha cantidad de cartas.	<p>Decreto Supremo N° 547, de 2005, que establece el reglamento de juegos de azar en casinos de juego y sistema de homologación y sus modificaciones posteriores.</p> <p><i>“Artículo 15: El desarrollo y funcionamiento de los juegos en cada casino se sujetarán a las disposiciones generales de los artículos siguientes, y en especial las normas contenidas en el Catálogo de Juegos de conformidad a lo prescrito en el artículo 10 del presente reglamento”.</i></p> <p>Norma que establece la sanción: Artículo 46 de la Ley N°19.995.</p>	<p><i>“[...]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></p> <p><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”. 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.</i></p> <p><i>Asimismo, se puede asegurar con hechos que se trató de una situación puntual y completamente excepcional.</i></p>

		<p>Lo anterior, dado que, posterior a dicha fecha, se han llevado a cabo fiscalizaciones en materia de juegos de azar en mesas de juegos y no se ha arrojado nuevos hallazgos similares. A saber, por ejemplo, el año 2023, vuestro Servicio realizó una fiscalización en terreno entre los días 11 y 15 de septiembre, revisando las materias de Juegos de Mesa y Bingo, y la Operación de CCTV. Según consta en el acta de cierre de dicha fiscalización, en la materia de juegos de mesa, no hubo hallazgos. En conclusión, vuestra Superintendencia fiscalizó posteriormente la materia y no encontró incumplimiento, confirmando la excepcionalidad planteada en este documento de descargos.</p> <p>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 capacitaciones que se realizan sobre las reglas de los juegos al personal encargado.</p> <p>Por último, ante el hecho detectado en la fiscalización realizada por vuestra Superintendencia, mi Representada, con la intención manifiesta de enmendar los errores y de cumplir cabalmente con el Catálogo, realizó una serie de acciones con el único propósito de poder seguir perfeccionándose internamente, como lo demuestra la carta de respuesta RAN/034/2023 entregada en su oportunidad. Asimismo, cabe señalar que es el primer cargo que mi Representada recibe por parte de vuestra Superintendencia en esta materia. Dicho antecedente, debe ser considerado como atenuante al momento de establecer la sanción correspondiente al Oficio de Cargos, dado que demuestra una conducta atípica de esta Sociedad, y que, no nos encontramos en una situación de reincidencia.</p>
--	--	--

		<i>Ante esto, volvemos a lamentar el hecho, señalando que es una excepción a la operación diaria, constantemente capacitamos a nuestros trabajadores para que conozcan, aprendan y cumplan la normativa dictada por la SCJ y las reglas de los juegos para el caso de los croupieres.</i>
Análisis del descargo		
<p>En primer lugar, se hace presente que la sociedad operadora se allanó a los hechos descritos que lo sustentan, indicando que se trata de una situación excepcional, actuando en todo momento de buena fe.</p> <p>Asimismo, en sus descargos, la sociedad operadora informó que, mediante la carta conductora RAN/034/2023 de fecha 2 de mayo de dicho año, que dio respuesta al Oficio Ordinario N°537 de fecha 17 de abril de 2023, acompañó copia del registro de asistencia para acreditar la capacitación efectuada sobre la materia, realizada solo a cuatro (4) personas.</p> <p>A juicio de esta Superintendencia, capacitar solo a 4 miembros del personal de juegos resulta insuficiente para acreditar una mejora con la finalidad de que el personal de juego, especialmente para que los croupieres manejen de mejor forma las reglas de los juegos.</p> <p>Por lo anterior, queda en evidencia que los hechos que dieron lugar al cargo formulado han quedado debidamente constatados y acreditados.</p>		

Noveno) Que, en lo relativo a la resolución del presente procedimiento administrativo sancionatorio, en la especie, y valorando la prueba en conciencia según lo prescribe expresamente el literal g) del artículo 55 de la Ley N°19.995, cabe concluir que han quedado acreditados los cargos formulados.

Décimo) Que, teniendo presente lo anterior, cabe señalar que cada uno de los cargos formulados constituyen por separado una infracción a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N°19.995, que prescribe 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.”*

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 de la sociedad operadora en relación con el segundo cargo formulado, así como también la medida paliativa que implementó la sociedad **Rantrur S.A.** para dar cumplimiento a la normativa vigente, respecto del primer cargo formulado.

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:

1. DECLÁRASE que la sociedad operadora **Rantrur S.A.** incurrió en los siguientes incumplimientos indicados en el Oficio Ordinario N°2396, de 30 de octubre de 2025, de formulación de cargos, por los razonamientos expuestos en los considerandos de la presente Resolución Exenta:

a) No dio cumplimiento a su obligación de velar por el cumplimiento de la prohibición de ingreso a la sala de juego, establecida en el literal d), del artículo 9°, de la Ley N° 19.995, ya que, durante la jornada del 15 de febrero de 2023, el pórtico en el cual se detectan metales se encontró apagado desde las 18:00 horas hasta las 21:32 horas, lo que significó el ingreso de 37 clientes sin ser debidamente controlados, incumpliendo el artículo 9° literal d) de la Ley N°19.995.

b) No dio cumplimiento a las normas contenidas en el catálogo de juegos, respecto al juego Mini Punto y Banca, ya que, en la jornada del 24 de febrero de 2023, el croupier cuando inicia el juego da vuelta la primera carta del mazo, y posteriormente dependiendo del número que salga en esta, procede a quemar dicha cantidad de cartas incumpliendo lo dispuesto en el artículo 15° del Decreto Supremo N°547, de 2005, que establece el reglamento de juegos de azar en casinos de juego y sistema de homologación y sus modificaciones posteriores.

2. 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 la obligación contenida en el literal d), del artículo 9° de la Ley N°19.995, que establece prohibición a determinadas personas y la responsabilidad del operador de velar por el acatamiento de dichas prohibiciones.

b) **MULTA a beneficio fiscal de 50 UTM** (cincuenta unidades tributarias mensuales) por haber incumplido lo dispuesto en el artículo 15 del Decreto Supremo N°547, de 2005, que establece el reglamento de juegos de azar en casinos de juego y sistema de homologación y sus modificaciones posteriores, toda vez que incumplió lo establecido en la Resolución Exenta N°157, de 2006, que aprueba el Catálogo de Juegos.

3. TÉNGASE PRESENTE que el pago de la multa impuesta deberá efectuarse ante la Tesorería General de la República en el plazo de 10 días hábiles contados desde la notificación de la presente resolución y acreditarse mediante envío de comprobante del pago de la multa a esta Superintendencia, a través del formulario dispuesto para ello en la Oficina de Partes Virtual (https://www.superintendenciadecasinos.cl/form_contacto/index.php)

4. 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 la Superintendente dentro de los 10 días siguientes a su notificación.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE.

Distribución:

- Señor Pedro Ocariz Rosario, representante legal de Rantrur S.A.
- Jefe de la División Jurídica de la SCJ
- Jefe de la División de Fiscalización de la SCJ

