

**RESUELVE RECURSO DE RECLAMACIÓN  
PRESENTADO POR CASINO DEL LAGO  
S.A., EN CONTRA DE LA RESOLUCIÓN  
EXENTA N°391, DE 13 DE ABRIL DE 2026,  
DE LA SUPERINTENDENCIA DE CASINOS  
DE JUEGO.**

**ROL N°48/2025**

**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°2590, de 25 de noviembre de 2025, de esta Superintendencia, que formula cargos a la sociedad operadora Casino del Lago S.A.; en las presentaciones CDL/201/2025, de 10 de diciembre de 2025; CDL/016/2026, de 29 de enero de 2026; y CDL/073/2026, de 27 de abril de 2026, todas de la sociedad operadora Casino del Lago S.A.; en la Resolución Exenta N°391 de 13 de abril de 2026, 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°2590, de 25 de noviembre de 2025, de esta Superintendencia, se formuló cargos e inició un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Casino del Lago S.A.**, atendido a que ésta eventualmente:

i. No habría dado cumplimiento a su Manual de Procedimiento de CCTV, como dan cuenta los siguientes hechos, constatados en la fiscalización realizada entre el 19 al 23 de agosto de 2024:

a. El “Manual de procedimiento de CCTV Casino de Pucón”, en su versión 5, de octubre de 2023, hace referencia en su numeral 7, letra b), a un acta de entrega de grabaciones del Sistema de CCTV, tanto como para personal externo como para personal de la sociedad operadora ajeno a la sala de CCTV que se encuentra citado en un anexo del procedimiento. Durante la inspección realizada durante la respectiva fiscalización realizada, se constató que la sala de CCTV de la sociedad operadora no disponía de las referidas actas como medio de respaldo de la entrega de grabaciones del Sistema de CCTV a personal externo al casino de juego.

b. Durante la revisión efectuada en la Sala de CCTV de la sociedad operadora con fecha 19 de agosto 2024, se constató que no se dispone de los registros de solicitudes de copia de las grabaciones realizadas por personal del casino de juego ajenos a los que se desempeñan en CCTV, o bien, de su entrega mediante un acta.

c. Durante la fiscalización se verificó que la Sala de CCTV de Casino del Lago S.A., ha habilitado carpetas compartidas, en forma específica, con grabaciones del Sistema de CCTV, para el Gerente General Pucón, Subgerente de personas, Subgerente de juegos y directora general de juegos, acción que no se encuentra prevista en el procedimiento de CCTV, en su versión N°5, vigente desde octubre de 2023.

d. Durante la inspección realizada se constató en el Sistema de CCTV “Hik Vision”, se encuentran configurados dos roles, correspondientes a “Administrador” y “Operador”. En circunstancias que en el “Manual de procedimiento de CCTV Casino de Pucón”, en su versión 5, de octubre de 2023, se

especifican los siguientes roles: “Operador de CCTV”, “Supervisor de CCTV”, “Jefe y técnico de CCTV” y “Administrador de sistemas (TIC).

ii. No habría cubierto el riesgo de fuga de información generada por el sistema CCTV, en razón a los siguientes hechos constatados en la fiscalización realizada entre el 19 al 23 de agosto de 2024:

a. Se verificó que los dos equipos de trabajo habilitados en la sala de CCTV cuentan con acceso a Internet, a modo de ejemplo, se realiza conexión a [www.gmail.com](http://www.gmail.com)

b. Se constató que al interior de la Sala de CCTV se encuentra habilitada la cámara N°04, respecto de la cual disponen de acceso el Supervisor de Seguridad y CCTV y los 5 operadores.

iii. Habría vulnerado la normativa sobre medios de pago, por cuanto habría realizado el pago de premios a determinados clientes en los días 1, 15 y 23 de enero de 2025, utilizando como medio de pago tickets de juego pagándose el resto en efectivo, conforme a lo constatado durante la fiscalización realizada entre los días 10 a 14 de febrero de 2025.

2. Que, con fecha 25 de noviembre de 2025, se notificó mediante correo electrónico el referido oficio de formulación de cargos, al gerente general de la sociedad operadora **Casino del Lago S.A.**

3. Que, mediante presentación CDL/201/2025, de fecha 10 de diciembre de 2025, la sociedad operadora **Casino del Lago S.A.** estando dentro de plazo, presentó sus descargos solicitando que se tuvieran “*por formulados los descargos respectivos, y en relación a los cargos contenidos en el Oficio ordinario N°2590/2025 asociado al ROL 48/2025, tenerlos por desistidos, o en subsidio, aplicar la sanción de menor entidad o la multa más baja que contempla la normativa, en virtud del artículo 46° de la Ley de Casinos, en consideración a los argumentos anteriormente expuestos*”.

4. Que habiendo efectuado un análisis de los descargos presentados por la sociedad operadora **Casino del Lago 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.

5. Que, en consecuencia, mediante la Resolución Exenta N°75, de 19 de enero de 2026, esta Superintendencia tuvo por presentados los descargos de la sociedad operadora **Casino del Lago S.A.**, abrió un término probatorio y fijó puntos prueba.

6. Que, mediante la presentación CDL/016/2026, de 29 de enero de 2026, la sociedad operadora **Casino del Lago 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°391, de 13 de abril de 2026, se puso término al presente procedimiento administrativo infraccional, determinándose la aplicación fundada a la sociedad **Casino del Lago S.A.** de las siguientes sanciones de multa a beneficio fiscal, respectivamente:

i. Multa a beneficio fiscal de 20 UTM (veinte unidades tributarias mensuales) por haber incumplido obligaciones contenidas en los numerales 3.1 y 3.4 del Libro Segundo: Periodo de Operación del Permiso / Título II. Funcionamiento sala de juegos y servicios anexos / Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV), del Compendio de Normas de esta Superintendencia.

ii. Multa a beneficio fiscal de 40 UTM (cuarenta unidades tributarias mensuales) por haber incumplido obligaciones contenidas en el numeral 17.1, y en específico su letra I), del Libro Segundo: Periodo Operación Permiso / Título II. Funcionamiento sala de juegos y servicios anexos / Capítulo 5: Sistemas

de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV), del Compendio de Normas de esta Superintendencia.

iii. Multa a beneficio fiscal de 60 UTM (sesenta unidades tributarias mensuales) POR haber incumplido el numeral 3.1 y 3.2 del Libro Segundo: Periodo de Operación del Permiso / Título III. Desarrollo del Juego / Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores desde el casino de juegos al/la jugador/a, del Compendio de Normas de esta Superintendencia.

8. Que, la mencionada Resolución Exenta N°391, fue notificada el 13 de abril de 2026 por correo electrónico a la casilla registrada en esta Superintendencia, conforme con lo dispuesto en el Oficio Circular N°18, de 6 de abril de 2020, dictado por este servicio.

9. Que, la sociedad operadora **Casino del Lago S.A.** interpuso el 27 de abril de 2026, dentro de plazo y ante esta Superintendencia, un recurso de reclamación administrativa en contra de lo resuelto en la Resolución Exenta N°391, 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, los siguientes fundamentos de hecho y de derecho de esta:

a) Solicita reconsiderar la solicitud efectuada en sus descargos consistente en considerar los hechos A) y B) en uno solo, en especial atención al principio *non bis in idem*, dado que este Servicio trata en el Oficio de Cargos, como dos incumplimientos distintos el mismo hecho: que en la fiscalización en terreno realizada entre los días 19 a 23 de agosto, vuestro personal fiscalizador constató que no existían actas de entrega de imágenes.

b) Apela respecto del cargo N°1 a lo elevado de la sanción y a la falta de consideración de ciertos elementos que permiten argumentar que la sanción debe ser menor.

c) Apela a la falta de coherencia en las sanciones, estimando que la sanción aplicada no es proporcional con la infracción que se imputa.

d) Apela a la falta de observancia al principio de proporcionalidad por parte de la Superintendencia al momento de determinar la sanción pecuniaria en los cargos formulados, 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, señala que 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).

e) Apela a la inobservancia del principio de idoneidad al sancionar a la sociedad operadora con una multa total de 120 UTM (20 UTM, 40 UTM y 60 UTM) no es idónea para conseguir cada uno de los fines, dado que ya lo consigue, y quedó demostrado antes que se iniciase este proceso sancionatorio administrativo al actualizar su procedimiento interno en la materia.

f) Continuando con el análisis de proporcionalidad, la reclamante señala que tampoco se cumple con el juicio de necesidad, dado que una multa de 20 UTM, 40 UTM y sobre todo 60 UTM, no se encuentran dentro del rango de ser medidas menos gravosas, considerando por un lado, la cuantía de cada una ellas; y por otro, considerando que fracasó el principio de idoneidad y existen otras sanciones de menor entidad –como la amonestación-, sin ser mandatorio la aplicación de una multa pecuniaria, teniendo presente que el argumento de este Servicio radica en que

la subsanación del hecho se produce como consecuencia de sus facultades fiscalizadoras –lo cual la reclamante señala no desconocer.

Continúa la reclamante señalando que resulta bastante desproporcionada multar con 20 UTM no cumplir excepcionalmente con un procedimiento propio, sin afectar ningún bien o derecho de nuestros clientes; con 40 UTM dos situaciones que no tienen demostrado haber afectado la operación del sistema de CCTV u la operación misma de casino; y con 60 UTM, el realizar una práctica de pago observada por vuestro Servicio, sumado a que la sociedad operadora no ha vuelto a reincidir, según ha quedado demostrado con todas las medidas correctivas ya mencionadas, así como los resultados en fiscalizaciones posteriores a las que motivaron este proceso administrativo sancionador

La operadora afirma también que no se cumplió con el principio de proporcionalidad, existiendo antecedentes suficientes para demostrar que la multa impuesta a la sociedad Casino del Lago 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 más, la sociedad operadora de Chillán reclamó la resolución mencionada y, la SCJ, a través de la Resolución Exenta N°28 del año 2014, rebajó la multa de 90 UTM a sólo 3 UTM.

La operadora reclamante termina aludiendo a la Resolución Exenta N°81 del año 2009, mediante la cual se multó a la sociedad operadora con una multa a beneficio fiscal de 3 UTM por efectuar una transferencia de acciones de la sociedad operadora sin autorización de la SCJ.

g) 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.

11. Que, conforme los argumentos esgrimidos por la sociedad operadora **Casino del Lago S.A.** en su reclamación administrativa, solicita a esta Superintendencia que reconsidere las sanciones de los cargos del Oficio y aplique la sanción de menor entidad, o en su defecto, la multa más baja en cada uno de ellos.

12. Que, por su parte, luego de un análisis de los argumentos contenidos de la reclamación evacuada por **Casino del Lago S.A.**, siempre de conformidad al estándar de apreciación en conciencia de aquellos, esta Superintendencia pasa a exponer lo siguiente:

a) De manera preliminar debe señalarse que la sociedad operadora no presentó antecedentes 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, por lo que corresponde mantener el criterio sostenido y sus fundamentos, como asimismo las decisiones adoptadas respecto 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 sus reclamación, en que menciona una serie de procedimientos sancionatorios llevados a cabo con anterioridad por este Servicio, aplicándose sanciones de multas más bajas en relación con la infracción cometida, con la intención de ilustrar que habría, a su apreciación una falta de proporcionalidad en la sanción aplicada en el

actual procedimiento, no se comparte dicha argumentación, principalmente dado que los procedimientos sancionatorios que menciona tuvieron lugar hace más de diez años atrás.

Resulta comprensible que una industria recientemente regulada a partir de la Ley N°19.995 de 2005, durante el año 2009 aún se encontraba en proceso de adaptación frente al marco normativo dictado.

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 la infracción prevista en el 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 que consideraba amonestación o multa entre 5 y 150 UTM, por lo que corresponde tener este relevante elemento en consideración.

b.2. 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, las multas aplicadas 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 **Casino del Lago S.A.** en contra de la Resolución Exenta N°391, de 13 de abril de 2026, 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) **Multa a beneficio fiscal de 20 UTM (veinte unidades tributarias mensuales)** por haber incumplido lo dispuesto en los numerales 3.1 y 3.4 del Libro Segundo: Período de Operación del Permiso / Título II. Funcionamiento sala de juegos y servicios anexos / Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV), del Compendio de Normas de esta Superintendencia.

b) **Multa a beneficio fiscal de 40 UTM (veinte unidades tributarias mensuales)** por haber incumplido las obligaciones contenidas en el numeral 17.1, y en específico su letra I), del Libro Segundo: Período de Operación del Permiso / Título II. Funcionamiento sala de juegos y servicios anexos / Capítulo 5: Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV), del Compendio de Normas de esta Superintendencia.

c) **Multa a beneficio fiscal de 60 UTM (sesenta unidades tributarias mensuales)** por haber incumplido el numeral 3.1 y 3.2 del Libro Segundo: Período de Operación del Permiso / Título III. Desarrollo del juego / Capítulo 5: Transacciones de entrega de valores / Numeral 3: De la entrega de valores desde el casino de juego al/la jugador/a, del Compendio de Normas de esta Superintendencia.

**2. SE TIENE POR ACOMPAÑADA** copia autorizada de la escritura pública de fecha 6 de febrero de 2026, otorgada en la notaría de Santiago de doña María de los Ángeles Ubilla Santa Cruz, suplente del Notario Público don Eduardo Diez Morello, donde consta la calidad de don Pedro Ocariz Rosario como representante legal de **Casino del Lago 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 **Casino del Lago 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. Pedro Ocariz rosario, representante legal de Casino del Lago S.A.
- Divisiones y Unidades SCJ
- Oficina de Partes/Archivo

Por orden de subrogación, establecida en el Decreto Exento RA 289/154/2024, de 2024, del Ministerio de Hacienda.

