

**RESUELVE RECURSO DE RECLAMACIÓN
PRESENTADO POR MARINA DEL SOL
S.A., EN CONTRA DE LA RESOLUCIÓN
EXENTA N°441, DE 23 DE ABRIL DE 2026,
DE LA SUPERINTENDENCIA DE CASINOS
DE JUEGO**

ROL N°50/2025

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 el Decreto Exento RA289/154/2024, de 15 de abril de 2024, del Ministerio de Hacienda, que establece el orden de subrogación de la Superintendencia de Casinos de Juego; en el Oficio Ordinario N°58, de 08 de enero de 2026, de esta Superintendencia, que formuló cargos a la sociedad operadora Marina del Sol S.A.; en la presentación MST/038/2026, de 23 de enero de 2025, de la sociedad operadora Marina del Sol S.A.; en la Resolución Exenta N°250, de 02 de marzo de 2026, de esta Superintendencia; en la presentación MST/104/2026, de 11 de marzo de 2026, de la sociedad operadora Marina del Sol S.A.; en la Resolución Exenta N°441 de 23 de abril de 2026, 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 N° 50-2025.

CONSIDERANDO:

1. Que, mediante Oficio Ordinario N°58, de 08 de enero de 2026, de esta Superintendencia, se formuló cargos e inició un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Marina del Sol S.A.**, por las siguientes conductas:

a) Mantener operando cámaras en su sistema de CCTV que no cumplirían con los requisitos de nitidez, iluminación y adecuada cobertura, de modo que habría incumplido los numerales 8, 11, 12, 13, 14.3 y 14.4 de la Circular N°94 de la SCJ.

b) Haber explotado la categoría Bingo durante 12 jornadas incumpliendo lo dispuesto en el artículo 5° de la Ley N°19.995, en concordancia con el artículo 6° del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda y sus posteriores modificaciones, que aprueba el reglamento de funcionamiento y fiscalización de casinos de juego.

c) No haber revisado los protocolos o sistemas de seguridad a lo menos una vez por año, dejando constancia explícita en acta de sesión de Directorio o acta de reunión con la Alta Gerencia, atendido la falta durante el año 2023 de actas de sesión donde se haya abordado esta temática, de modo que habría incumplido el Título II "Gestión de la Ciberseguridad", Número 1 "Medidas de gestión", del Compendio de Normas de esta Superintendencia.

d) Haber explotado determinados juegos de azar sin sujetarse a las normas contenidas en el Catálogo de Juegos de esta Superintendencia.

2. Que, con fecha 9 de enero de 2026, se notificó mediante correo electrónico, el oficio de formulación de cargos individualizado en el considerando precedente de la presente resolución, al gerente general de la sociedad

operadora **Marina del Sol S.A.** en la dirección electrónica registrada en esta Superintendencia.

3. Que, mediante su presentación MST/038/2026, de fecha 23 de enero de 2026, la sociedad operadora **Marina del Sol S.A.**, estando dentro de plazo, presentó sus descargos solicitando:

Respecto del cargo N°1: *“absolver a mi representada de los cargos formulados, teniendo en consideración los descargos expuestos en los párrafos precedentes. Subsidiariamente, y solo para el evento de estimarlo procedente, solicitamos se aplique la sanción de menor entidad contemplada en la normativa vigente”*;

Respecto del cargo N° 2: *“absolver a mi representada de los cargos formulados, teniendo en consideración los descargos expuestos en los párrafos precedentes. Subsidiariamente, y solo para el evento de estimarlo procedente, solicitamos se aplique la sanción de menor entidad contemplada en la normativa vigente”*; y

Respecto del cargo N° 3: *“solicitamos se tengan por explícitas, por parte de la alta gerencia, las revisiones y aprobaciones de los documentos y, en consecuencia, se dejen sin efecto los hallazgos formulados. Subsidiariamente, y solo para el evento de estimarlo procedente, solicitamos se aplique la sanción de menor entidad contemplada en la normativa vigente”*; y

Respecto del cargo N° 4: *“considerar lo expuesto y desechar el hallazgo respecto a la Ruleta Americana”*.

4. Que, habiendo efectuado un análisis de los descargos presentados por la sociedad operadora **Marina del Sol 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, por cuanto en su escrito de descargos la referida sociedad operadora contravirtió los cargos formulados.

5. Que, en consecuencia, mediante la Resolución Exenta N°250, de 2 de marzo de 2026, esta Superintendencia tuvo por presentados los descargos de la sociedad operadora **Marina del Sol S.A.**, y abrió un término probatorio, y fijó como puntos de prueba los siguientes:

i. Efectividad de que la sociedad operadora cumplió con los estándares de nitidez, iluminación y adecuada cobertura respecto de las siguientes cámaras:

N° Cámara Plano	Área Operativa	Zona	Observación SCJ
84	MAQUINAS	No crítica	Baja Nitidez
207	MAQUINAS	No crítica	Baja Nitidez
541	OTRA (ADMINISTRACION)	No crítica	Baja Nitidez
546	OTRA (COCINA)	No crítica	Baja Nitidez
591	MAQUINAS	No crítica	Baja Nitidez
803	SERVICIOS ANEXOS	No crítica	Baja Nitidez

N° Cámara Plano	Área Operativa	Zona	Observación SCJ
289	SERVICIOS ANEXOS	No crítica	Inadecuada Cobertura

N° Cámara Plano	Área Operativa	Zona	Observación SCJ
-----------------	----------------	------	-----------------

17	MESAS	Crítica	Baja Nitidez
76	MESAS	Crítica	Baja Nitidez
126	MESAS	Crítica	Baja Nitidez
209	MESAS	Crítica	Baja Nitidez
342	MESAS	Crítica	Baja Nitidez
352	MESAS	Crítica	Baja Nitidez
441	MESAS	Crítica	Baja Nitidez
467	MESAS	Crítica	Baja Nitidez
471	MESAS	Crítica	Baja Nitidez
567	MESAS	Crítica	Baja Nitidez
602	MESAS	Crítica	Baja Nitidez
659	MESAS	Crítica	Baja Nitidez
727	MESAS	Crítica	Baja Nitidez
759	MESAS	Crítica	Baja Nitidez

N° Cámara Plano	Área Operativa	Zona	Observación SCJ
144	MESAS	Crítica	Iluminación insuficiente
307	MESAS	Crítica	Iluminación insuficiente
632	MESAS	Crítica	Iluminación insuficiente
641	MESAS	Crítica	Iluminación insuficiente
655	MESAS	Crítica	Iluminación insuficiente
731	MESAS+C26	Crítica	Iluminación insuficiente
776	MESAS	Crítica	Iluminación insuficiente
779	MESAS	Crítica	Iluminación insuficiente
780	MESAS	Crítica	Iluminación insuficiente
781	MESAS	Crítica	Iluminación insuficiente

N° Cámara Plano	Área Operativa	Zona	Observación SCJ
281	MESAS	Crítica	Inadecuada Cobertura
449	MESAS	Crítica	Inadecuada Cobertura

N° Cámara Plano	Área Operativa	Zona	Observación SCJ
65	SALA CCTV	Crítica	Baja Nitidez

N° Cámara Plano	Área Operativa	Zona	Observación SCJ
1	MAQUINAS	Crítica	Baja Nitidez
2	MAQUINAS	Crítica	Baja Nitidez
11	MAQUINAS	Crítica	Baja Nitidez
22	MAQUINAS	Crítica	Baja Nitidez
36	MAQUINAS	Crítica	Baja Nitidez
45	MAQUINAS	Crítica	Baja Nitidez
46	MAQUINAS	Crítica	Baja Nitidez
49	MAQUINAS	Crítica	Baja Nitidez
78	MAQUINAS	Crítica	Baja Nitidez
81	MAQUINAS	Crítica	Baja Nitidez

406	MAQUINAS	Crítica	Baja Nitidez
-----	----------	---------	--------------

N° Cámara Plano	Área Operativa	Zona	Observación SCJ
256	OTRA (TESORERIA OPERATIVA)	Crítica	Baja Nitidez
259	OTRA (TESORERIA OPERATIVA)	Crítica	Baja Nitidez
260	OTRA (TESORERIA OPERATIVA)	Crítica	Baja Nitidez
594	OTRA (TESORERIA OPERATIVA)	Crítica	Baja Nitidez
252	CUSTODIA MATERIALES JUEGO – LLAVES	Crítica	Baja Nitidez

N° Cámara Plano	Área Operativa	Zona	Observación SCJ
271	RUTA VALORES	Crítica	Baja Nitidez
273	RUTA VALORES	Crítica	Baja Nitidez

ii. Efectividad de que la sociedad operadora no explotó la categoría Bingo durante 12 jornadas debido a un caso fortuito o fuerza mayor.

iii. Efectividad de que la sociedad operadora dejó constancia explícita en acta de sesión de Directorio o acta de reunión con la Alta Gerencia, que durante el año 2023 aprobó el Procedimiento de Gestión de Ciberincidentes, versión 1.1, del mes de febrero de 2023, a lo menos una vez por año.

iv. Efectividad de que la sociedad operadora aplicó las reglas del catálogo de juegos en las siguientes situaciones:

a) Durante el día 6 de julio de 2024, en el juego Black Jack para las mesas códigos BJ13 (a las 23:06 horas) y BJ14 (a las 23:26 horas) el croupier procede a realizar el corte de cartas sin existir clientes en cada mesa.

Los primeros clientes se acercaron a jugar a las 23:53 horas a la mesa “BJ13” y a las 23:43 horas a la mesa “BJ14”, cuando los mazos ya se encontraban dentro de la máquina barajadora, lo cual implicó que no presenciaran el procedimiento antes descrito.

b) En el juego antes citado, durante el día 13 de julio de 2024, se observó que el croupier de la mesa “BJ12” no realizó procedimiento de corte de cartas existiendo un cliente a la espera de jugar en dicha mesa. Lo anterior ocurrió entre las 22:08 horas y 22:10 horas de dicha jornada de juego.

c) Se observó que el croupier en la mesa “RU18” del juego de Ruleta Americana con doble cero, durante el día 13 de julio de 2024, expresaba la frase “no más apuestas” justo en el instante que la bolita cae en el número ganador del cilindro, o en menos de un segundo antes que esta bolita cayera en él. Es decir, esta expresión se realizaba justo al límite de señalar el número ganador. Lo anterior, se constató entre las 23:00 horas y 23:30 horas de dicha jornada de juego.”

6. Que, en el término probatorio de 8 (ocho) días hábiles, mediante presentación MST/104/2026, de 11 de marzo de 2026, la sociedad operadora **Marina del Sol S.A.**, realizó alegaciones y acompañó como prueba un conjunto de documentos.

7. Que, conforme consta en la Resolución Exenta N°441, de 23 de abril de 2026 se puso término al presente procedimiento administrativo infraccional, determinándose la aplicación fundada a la sociedad **Marina**

del Sol S.A., en conformidad a lo establecido en el artículo 46 de la Ley N°19.995, las siguientes sanciones:

a) Una MULTA a beneficio fiscal de 60 UTM (sesenta unidades tributarias mensuales) por haber incumplido los numerales 8, 11, 12, 13, 14.3 y 14.4 de la Circular N° 94 de la SCJ.

b) Una MULTA a beneficio fiscal de 80 UTM (ochenta unidades tributarias mensuales) por haber incumplido lo dispuesto en el artículo 5° de la Ley N° 19.995, en concordancia con el artículo 6° del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda y sus posteriores modificaciones, que aprueba el reglamento de funcionamiento y fiscalización de casinos de juego.

c) Una MULTA a beneficio fiscal de 30 UTM (treinta unidades tributarias mensuales) incumpliendo el Título II “Gestión de la Ciberseguridad”, Número 1 “Medidas de gestión”, del Compendio de Normas de esta Superintendencia.

d) Una MULTA a beneficio fiscal de 100 UTM (cien unidades tributarias mensuales) incumpliendo lo dispuesto en el artículo 15 del Decreto Supremo N°547, de 2005, del Ministerio de Hacienda.

8. Que, la mencionada Resolución Exenta N°441, fue notificada el 23 de abril de 2026 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 **Marina del Sol S.A.**, interpuso el 08 de mayo 2026, dentro de plazo y ante esta Superintendencia, un recurso de reclamación administrativa en contra de lo resuelto en la Resolución Exenta N°441, ya citada, en los términos previstos en el artículo 55 de la Ley N°19.995.

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

I) Cargo a) CCTV:

“Respecto del cargo referido al supuesto incumplimiento de los estándares del sistema CCTV, solicitamos rebajar la multa aplicada, atendido que:

- *Tal como fue acreditado en la carta MST/104/2026, la sociedad operadora implementó un plan de acción inmediato y efectivo, que permitió subsanar la totalidad de las observaciones, mediante mantención técnica especializada y un proceso de renovación tecnológica completo, migrando cámaras análogas a digitales IP.*

- *Dichas acciones implicaron una inversión significativa, debidamente respaldada con órdenes de compra y facturas, muchas de ellas anteriores a la fiscalización, lo que demuestra un actuar diligente, planificado y preventivo por parte de la sociedad operadora.*

- *El sistema CCTV actualmente cumple con los estándares exigidos por la normativa vigente, no existiendo reiteración de la conducta ni afectación a bienes jurídicos protegidos.*

Dado lo indicado anteriormente, solicitamos que, en aplicación de la propia lógica de la resolución, en la cual reconoce expresamente que existieron acciones previas encaminadas a enmendar hallazgos, se reconsidere la ponderación del caso y se rebaje significativamente la multa, atendido que se implementaron medidas correctivas concretas (mantención + renovación) y se sustituyeron equipos que no cumplían estándar, sin mantener en operación las unidades no conformes.

II) Cargo b) Bingo:

Respecto del cargo relativo a la no operación de la categoría Bingo durante 12 jornadas, solicitamos reconsiderar y dejar sin efecto la multa aplicada, por configurarse en la especie una situación de fuerza mayor en los términos del artículo 45 del Código Civil, fundado en los siguientes elementos copulativos:

- *Imprevisibilidad: Se trata de un evento que no pudo ser razonablemente previsto, tratándose de un sistema homologado y previamente operativo, sin fallas recurrentes ni alertas previas.*

- *Irresistibilidad: La falla del sistema correspondió a una avería crítica e inesperada del hardware (motherboard, tarjeta COM y fuente de poder), acreditada por el proveedor especializado y que no estaba en las facultades de mi representada haber podido evitar.*

- *Inimputabilidad La reparación sólo podía ser ejecutada por el único proveedor técnico autorizado en Chile, quien no se encontraba disponible en el país durante el período observado, circunstancia completamente ajena a la voluntad de la sociedad operadora.*

Basado en el análisis anterior, solicitamos que la Superintendencia reconsidere el análisis de irresistibilidad/imprevisibilidad/inimputabilidad, por cuanto lo expuesto da cuenta de un evento consistente en una falla crítica cuya corrección dependía de una disponibilidad técnica y no del trabajo o diligencia de esta Sociedad Operadora. En particular, dicho lo anterior:

- *El hecho no se reduce a “ausencia del técnico” como única causa, sino a una falla crítica que exigía recambio de componentes esenciales.*

- *La imposibilidad de reparar durante el período observado se vincula a una limitación técnica de mercado (proveedor único capacitado en Chile) alegada y fundada en el expediente, lo que acredita que se trata de una situación absolutamente ajena a la voluntad de la Sociedad Operadora en cuanto a la capacidad material de ejecución inmediata de la reparación.*

Dado el conjunto de las razones precedentemente expuestas, debidamente acreditadas, no cabe sino eximir a mi representada de responsabilidad administrativa, por dichos hechos, toda vez que concurren copulativamente en la especie todos y cada uno de los elementos o requisitos definidos por el legislador para configurar una situación de fuerza mayor

En mérito de lo expuesto, solicitamos dejar sin efecto la multa del cargo b) o, en su defecto, aplicar la menor multa procedente en la especie.

III) Cargo c) Ciberseguridad

En relación con el cargo asociado a la gestión de ciberseguridad, solicitamos disminuir la multa impuesta, considerando:

- *Durante el período observado, la sociedad operadora contrató asesoría especializada de KPMG, desarrollando el proyecto de adecuación a la Circular N°119, fortaleciéndose los controles, protocolos y procedimientos internos.*

- *Tal como se indicó en la carta MST/104/2026, los protocolos siempre fueron visados operativamente por la Gerencia General, aun cuando existieron dificultades administrativas transitorias en la formalización de actas, derivadas del proceso de cambio en la estructura accionaria, esto es, ingreso de nuevos directores y salida de los existentes, y teniendo presente que la elaboración y firma de actas es un proceso y no un evento automático.*

- *No se registraron incidentes de ciberseguridad, brechas, afectación a sistemas críticos ni daño a terceros.*

Basado en estos antecedentes de gestión efectiva (asesoría especializada y visación operativa) orientados al cumplimiento del estándar regulatorio, solicitamos una reponderación de la entidad del incumplimiento y una rebaja sustancial, considerando que esta materia no presenta impacto material ni reiteración, existiendo un historial de buen comportamiento regulatorio, lo que justifica una reducción relevante de la sanción aplicada.

IV) Cargo d) Mesas de juego

En relación con la sanción relativa al momento en que el croupier anuncia “no más apuestas” solicitamos deba ser eliminada, por cuanto:

- El Catálogo de Juegos utiliza una expresión indeterminada y subjetiva (“a punto de caer”), sin parámetros técnicos u objetivos de medición temporal.*

- No es posible establecer con absoluta certeza el instante exacto de la caída de la bolita, menos aún mediante apreciación humana, la cual no posee capacidad de medición en fracciones mínimas de tiempo.*

- No se acreditó perjuicio a jugadores ni alteración del resultado del juego.*

Dado lo expuesto, solicitamos eliminar la imputación específica de ruleta o, subsidiariamente, recalificarla, por cuanto la propia descripción del hecho en la resolución no es unívoca, al consignar dos hipótesis alternativas:

- (i) “justo en el instante que la bolita cae” o*
- (ii) “en menos de un segundo antes”.*

Esta dualidad efectiva resulta concluyente, pues si la constatación inequívoca incluye que la frase se emitía “en menos de un segundo antes”, ello se aproxima precisamente al estándar “a punto de caer” que puede encontrarse en el Catálogo de Juegos donde se describe “...debido a que el movimiento de la bola se hace más lento y está a punto de caer... anuncie ‘no más apuestas’...”. En consecuencia, la falta se sustenta en una apreciación subjetiva del fiscalizador, incompatible con el estándar de certeza exigible en materia sancionatoria.

Adicionalmente y respecto de los otros hallazgos en mesas, la sociedad operadora reconoce la observación y ha implementado capacitaciones permanentes, refuerzos diarios en briefings operacionales y control continuo, medidas que aseguran la correcta aplicación del Catálogo de Juegos y previenen su reiteración futura.

11. Que, conforme los argumentos esgrimidos por la sociedad **Marina del Sol S.A.** en su reclamación administrativa, solicita (i) rebajar la multa del cargo a) CCTV; (ii) anular la multa del cargo b) Bingo; (iii) disminuir la multa del cargo c) Ciberseguridad; y (iv) eliminar parcialmente la multa del cargo d) en lo relativo a la ruleta.

12. Que, luego de un análisis de los argumentos expuestos en la reclamación de la sociedad operadora **Marina del Sol S.A.**, siempre de conformidad al estándar de apreciación en conciencia de aquellos, esta Superintendencia se pronunciara sobre ellos en los numerales siguientes, en relación con cada uno de los cargos por los cuales la sociedad operadora fue sancionada en la resolución impugnada.

13. Que, respecto al primer cargo, se hace presente que el argumento formulado en la reclamación relativo a que se habría implementado un plan de acción previo a la fiscalización de reparación de las cámaras de CCTV, esto ya fue analizado y desestimado en la resolución impugnada.

En específico, se dio cuenta que los antecedentes allegados por la operadora al procedimiento administrativo no lograron generar la convicción de esta autoridad de que las actividades previas de reparación de cámaras hayan tenido relación con los incumplimientos verificados en la fiscalización ocurrida entre el 25 y el 28 de septiembre de 2023.

En efecto, el hallazgo constatado en la referida fiscalización dio cuenta de un total de 39 cámaras de CCTV que no cumplían con las exigencias establecidas. En específico, 27 cámaras de CCTV tenían una baja nitidez, mientras que 9 cámaras presentaron una iluminación insuficiente y, por último, 3 cámaras con una inadecuada cobertura.

Tanto en los descargos presentados mediante presentación MST/038/2026 de 23 de enero de 2026 como de la presentación MST/104/2026, de 11 de marzo de 2026, la operadora dio cuenta que el casino se encontraba en un proceso de recambio y renovación de cámaras anterior a la fiscalización, de cámaras análogas a unas con tecnología IP, lo que da cuenta que este proceso no se fundamentó ni tuvo relación alguna con los hallazgos constatados en la visita inspectiva de septiembre de 2023.

Luego, es importante relevar que en su reclamación la operadora no acompañó antecedente alguno que permita vincular el proceso de recambio de cámaras con las deficiencias constatadas en la fiscalización ya indicada.

Al respecto, cabe señalar que conforme lo dispone el artículo 43 de la Ley N°19.995 *“Los funcionarios de la Superintendencia habilitados como fiscalizadores tendrán el carácter de ministros de fe respecto de todas las actuaciones que realicen en el ejercicio de sus funciones, dentro de las cuales podrán tomar declaraciones bajo juramento. Los hechos constatados por los funcionarios y de los cuales deban informar de oficio o a requerimiento, constituirán presunción legal de veracidad para todos los efectos legales, incluso para los efectos de la prueba judicial.”*

En tal sentido, como ha sido expuesto por la Excm. Corte Suprema en materia de derecho administrativo sancionador, en aquellos casos en los que funcionarios públicos en el ámbito de fiscalización y sancionatorio tengan el carácter de Ministro de Fe, los hechos que estos constaten en el ejercicio de sus funciones gozan de una presunción de legalidad, teniendo tal razonamiento *“una importante consecuencia, toda vez que impone a la reclamante la carga de destruir esa presunción de veracidad de los hechos constatados, rindiendo prueba que sea pertinente”*¹.

En consecuencia, correspondía a la operadora acreditar de manera clara y detallada la circunstancia que las cámaras CCTV que fueron detectadas en el marco de la fiscalización con un funcionamiento deficiente conforme a las exigencias establecidas en las instrucciones generales de esta Superintendencia se encontraban en proceso de reemplazo, cuestión que en la especie no realizó, no pudiendo consecuentemente reconocerse aún una circunstancia atenuante al respecto.

Por lo expuesto, corresponde desestimar la referida alegación formulada por la sociedad operadora **Marina del Sol S.A.** en su reclamación, manteniendo la sanción impuesta en relación con el cargo respectivo.

14. Que, respecto a los argumentos vertidos por la reclamante en relación con el segundo cargo por el cual se le sancionó, relativo al no funcionamiento del bingo por 12 días, lo que implicó una contravención al inciso primero del artículo 6° del D.S N°287 de 2005, del Ministerio de Hacienda, cabe señalar que aquella sólo se limita a reiterar la argumentación ya planteada en sus descargos sobre la supuesta existencia de un caso fortuito o fuerza mayor en la especie,

¹ Considerando Vigésimo Cuarto de la sentencia dictada por la Excm. Corte Suprema en los autos Rol 38.340-2016, “Exportadora Los Fiordos Ltda. con Superintendencia del Medio Ambiente.”

que habría llevado al no funcionamiento del Bingo durante las referidas jornadas. Lo anterior ya que, conforme lo expone la reclamante, el incumplimiento se debió a una falla en el sistema informático de ese juego ocurrida el 9 de enero de 2023, la que no pudo ser subsanada, dado que el único proveedor que podía efectuar la reparación de ese modelo de Bingo no se encontraba disponible en el país hasta finales del mes de enero de 2023, por lo que ese juego recién pudo estar operativo el 9 de febrero de 2023.

La sociedad operadora en su reclamación desarrolla los tres elementos constitutivos del caso fortuito o fuerza mayor, a saber, imprevisibilidad², irresistibilidad³ e inimputabilidad⁴, y solicita se reconsidere el análisis de esos tres elementos, ya que la causa del caso fortuito no se debería únicamente a la ausencia del soporte técnico, sino que también se debió considerar en la resolución impugnada que la imposibilidad de reparación ocurrió en razón a una limitación técnica de mercado, ya que la empresa contactada sería el único proveedor capacitado en nuestro país para la reparación de defectos como los del caso en análisis.

Pues bien, no obstante que del análisis contenido en el considerando noveno de la Resolución Exenta N°441 de 23 de abril de 2026 de esta Superintendencia, resulta evidente que en este caso no se configuró un caso fortuito, al no concurrir el elemento de irresistibilidad en razón a que la operadora debió considerar al momento de elegir el sistema de Bingo la disponibilidad de proveedores autorizados en Chile para su reparación en caso de fallas, cabe también agregar que en la especie no concurre el elemento de imprevisibilidad necesario para que se configure el caso fortuito en los términos alegados.

En efecto, de la presentación MST/119/2023 de 12 de mayo de 2023, que da respuesta al Oficio Ordinario N°624 de 28 de abril de 2023 de esta Superintendencia⁵, la sociedad operadora da cuenta que tomaría, en lo sucesivo, las siguientes medidas de control:

- *“Se elaborará un plan de mantenimiento preventivo, de frecuencia trimestral, con el objeto de asegurar la continuidad operativa y correcto funcionamiento del Sistema Bingo Electrónico, enfocado principalmente en la limpieza de los componentes.”*
- *“Se elaborará un plan de mantenimiento preventivo, de frecuencia trimestral, con el objeto de asegurar la continuidad operativa y correcto funcionamiento del Sistema Bingo Electrónico, enfocado principalmente en la limpieza de los componentes.”*
- *“Se mantendrá a proveedor actual, ya que presenta disponibilidad de soporte local en Santiago”.*
- *“Para una futura evaluación, se analizará con el proveedor el cambio de equipo del Sistema Bingo Electrónico.”*

Conforme al criterio expuesto por la Excma. Corte Suprema en los autos Rol 34.650 de 2017⁶, la imprevisibilidad *“importa que sea un hecho que no resulte posible contemplarlo con anterioridad a su ocurrencia. Para establecer qué es lo previsible en cada caso concreto, se requiere analizar las circunstancias particulares que rodean la actividad en desarrollo de la cual surgió el daño y, por consiguiente, se deben verificar las previsiones normales que habrían de exigirse a*

² Ya que, en concepto de la reclamante, se trató de un evento que no pudo ser razonablemente previsto o anticipado, al ser un instrumento homologado y que no había presentado fallas.

³ Ya que, conforme lo señalado por la operadora, la falla correspondió a una avería crítica e inesperada del hardware, acreditada por el servicio técnico especializado.

⁴ Ya que, la sociedad operadora da cuenta en su reclamación que la reparación sólo podía ser ejecutada por el único proveedor técnico autorizado en Chile, quien no se encontraba disponible en el país al momento de la falla.

⁵ Oficio que comunicó los resultados de la fiscalización realizada en forma remota a Marina del Sol S.A., relacionada a falla en bingo electrónico, informada con fecha 10 de enero del 2023

⁶ Que confirmó una multa impuesta en el marco de un procedimiento administrativo sancionador.

quien alega la fuerza mayor. La imprevisibilidad implica que en condiciones normales haya sido imposible para el agente precaverse contra él.”

De esta forma, en el caso en análisis, además de la circunstancia que la operadora no da cuenta de nuevos antecedentes que alteren lo ya resuelto en la resolución impugnada, se debe tener en especial consideración la circunstancia de que sólo luego de ocurrida la falla al sistema de Bingo y por expresa instrucción de esta Superintendencia, la operadora tomó medidas para prever razonablemente la concurrencia de nuevos incidentes, lo que denota de manera fehaciente que antes del hallazgo no se tomaban esas medidas. Por lo anterior, era del todo previsible que, sin mantenimientos preventivos, el Bingo podía dejar de funcionar, como efectivamente ocurrió en el mes de enero de 2023 en los términos indicados en el cargo.

Por lo expuesto, no resulta procedente dejar sin efecto la multa impuesta, ni acceder a lo solicitado subsidiariamente por la operadora en cuanto a reducir la sanción decretada en la resolución impugnada.

15. Que, respecto a los argumentos vertidos por la reclamante en relación al tercer cargo por el cual se le sancionó, relativo a la ausencia de una revisión anual de los protocolos o sistemas de seguridad sin que se haya dejado constancia explícita en acta de sesión de Directorio o acta de reunión con la Alta Gerencia en el año 2023, cabe señalar que la sociedad operadora nuevamente sólo reitera la argumentación ya esgrimida tanto en sus descargos como en su presentación MST/104/2026, que dio cuenta de acciones posteriores a la constatación del hallazgo⁷, argumentando además que los protocolos siempre habrían sido visados operativamente por la Gerencia General, y que en este caso la falta de actas se explicó por problemas administrativos temporales derivados de cambios en la estructura societaria.

La sociedad operadora en su reclamación solicita la rebaja de la multa impuesta en la resolución impugnada, pero sin entregar nuevos argumentos ni antecedentes que desvirtúen el cargo o signifiquen la concurrencia de circunstancias que atenúen la sanción impuesta por esta Superintendencia.

En efecto, tal como fuese planteado en la resolución impugnada que resolvió el procedimiento administrativo sancionatorio de marras, en este caso el incumplimiento constatado provino de una causa enteramente asociada a la gestión de la propia sociedad operadora, lo que no fue desvirtuada en el procedimiento.

Asimismo, respecto a la asesoría especializada que la operadora Marina del Sol S.A. señala haber contratado luego de la fiscalización, cabe señalar que la operadora no acompañó antecedente alguno que la acreditara, y que sin perjuicio de aquello, correspondió a una acción posterior a la fiscalización realizada precisamente a causa de ésta, por lo que no corresponde eximir o atenuar la responsabilidad de la operadora por estas acciones.

Finalmente, respecto a la alegación relativa a la inexistencia de incidentes de ciberseguridad en el periodo, cabe recordar que esa circunstancia no puede ser considerada para eximir a la sociedad operadora de la sanción impuesta, dado que aceptar esa tesis implicaría que los incumplimientos en que incurran los sujetos regulados sólo podrían configurarse y sancionarse en caso de existir un daño efectivo a los bienes jurídicos protegidos.

En tal sentido, resulta necesario hacer presente que la eventual inexistencia de este daño o perjuicio no forma parte la tipificación el ilícito administrativo.

⁷ En específico, la circunstancia que en el periodo observado habría contratado asesoría especializada, a fin de fortalecer sus controles, protocolos y procedimientos internos.

Por las razones expuestas no resulta procedente eximir ni atenuar la sanción impuesta a la sociedad operadora respecto a este cargo.

16. Que, asimismo, cabe señalar también respecto al tercer cargo reclamado por el cual se sancionó a la reclamante, que de un análisis de la Resolución Exenta N°441 de 23 de abril de 2026 de esta Superintendencia, tanto en su considerando décimo como en sus resuelvos 2 y 3, en sus literales c), se da cuenta que la normativa infringida respecto a este cargo serían las disposiciones del Título II “Gestión de la Ciberseguridad”, Número 1 “Medidas de gestión”, del Compendio de Normas de esta Superintendencia.

Pues bien, lo anterior no resulta coherente con lo expresado en el Oficio Ordinario N°58 de 08 de enero de 2026, por medio del cual se dio inicio a este procedimiento administrativo sancionador a través de la respectiva formulación de cargos a la sociedad operadora Marina del Sol S.A.

En efecto, en el numeral 3.4 del referido oficio, relativo a la normativa que establece la infracción en relación a ese cargos, se remite expresamente a la Circular N°119 de fecha 12 de abril de 2021 que imparte instrucciones relativas a los lineamientos de ciberseguridad que deben observar las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego y en específico a su Título II “Gestión de la Ciberseguridad”, Número 1 “Medidas de gestión”, penúltimo párrafo que dispone “...*Asimismo, los protocolos y sistemas de seguridad asociados deberán ser revisados al menos una vez por año calendario y actualizados cada vez que corresponda, debiendo constar explícitamente en acta de sesión de Directorio o acta de reunión con la Alta Gerencia dicha revisión*”.

En definitiva, considerando que el Compendio de Normas de la SCJ transcribe la misma instrucción sobre la materia⁸ contenida circular recién señalada, corresponde rectificar la resolución impugnada en este punto, dejándose constancia que lo anterior no altera lo resuelto sobre este punto.

17. Que, finalmente, en lo relativo a los argumentos vertidos por la reclamante respecto al cuarto cargo por el que se le sancionó, cabe señalar que la sociedad operadora solicita dejar parcialmente sin efecto la sanción, sólo respecto al tercer hecho constitutivo del cargo, correspondiente a un incumplimiento al Catálogo de Juegos en relación con el juego de la ruleta.

Para ello, la reclamante sostiene que el incumplimiento sólo se sustentaría en una apreciación meramente subjetiva del funcionario fiscalizador de la SCJ, por cuanto el Catálogo de Juegos utilizaría una expresión indeterminada ‘a punto de caer’ sin parámetros técnicos de medición temporal, incurriendo la propia resolución en una dualidad de hipótesis contradictorias que vulneraría el estándar de certeza exigible en materia sancionatoria, debiéndose considerar además que no existiría perjuicio a los jugadores.

Finalmente, respecto a los restantes hallazgos descritos en el cargo, la sociedad operadora reconoce las observaciones de la autoridad y hace presente la implementación de acciones de mitigación activa, tales como capacitaciones permanentes, refuerzos en briefings diarios y controles continuos orientados a precaver cualquier reiteración.

Respecto a la infracción constatada en el juego de ruleta, nuevamente la operadora reitera en su reclamación lo ya planteado en sus presentaciones anteriores, sin entregar antecedentes que alteren lo ya resuelto sobre

⁸ Numeral 2.1.3 del Libro II, Título VII, Capítulo 9: Ciberseguridad del Compendio de Normas de la SCJ que dispone “*Asimismo, los protocolos y sistemas de seguridad asociados deberán ser revisados al menos una vez por año calendario y actualizados cada vez que corresponda, debiendo constar explícitamente en acta de sesión de Directorio o acta de reunión con la Alta Gerencia dicha revisión*.”

este punto. En efecto, tal como se estableció en la resolución impugnada, en la fiscalización se constató la circunstancia que el croupier exclamaba la frase “*no más apuestas*” justo en el instante o a menos de un segundo en que la bolita cae en el número ganador del cilindro debiendo, según el Catálogo de Juegos, realizarlo segundos antes que la bolita se pose sobre el número ganador⁹.

En definitiva, no se trató, como erróneamente considera la reclamante, de una apreciación subjetiva del fiscalizador sino que de un hecho constatado por éste, lo que genera una presunción de legalidad en los términos artículo 43 de la Ley N°19.995 ya transcrito en literal a) del presente cargo, la que no fue desvirtuada por la sociedad operadora, especialmente considerando que ésta pudo haber acompañado todos los medios de prueba admisibles en derecho conforme a la regla contenida en la letra g) de la Ley N°19.995, lo que no ocurrió, no pudiendo acogerse su reclamación al respecto.

Finalmente, en lo relativo a una eventual subsanación de las restantes infracciones constitutivas del cargo, cabe señalar que aún cuando en su reclamo la sociedad operadora no solicita la eximición o rebaja de la sanción impuesta respecto a esos hechos, la regularización tardía o la adopción de medidas correctivas por parte de una sociedad operadora con posterioridad a una fiscalización no eximen a ésta de la respectiva sanción, por cuanto el incumplimiento se entiende consumado desde el momento mismo en que se inobservó la normativa específica, lo que ocurrió en la especie.

En consecuencia, las alegaciones de la sociedad operadora respecto a este cargo tampoco pueden prosperar.

18. 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. RECTIFICAR en la Resolución Exenta N°441, de 23 de abril de 2026 de esta Superintendencia, las referencias contenidas tanto en el considerando décimo como en sus resueltos 2 y 3, ambos en sus literales c), al Título II “Gestión de la Ciberseguridad”, Número 1 “Medidas de gestión”, del Compendio de Normas de esta Superintendencia, las que corresponden a la Circular N°119 de fecha 12 de abril de 2021 que imparte instrucciones relativas a los lineamientos de ciberseguridad que deben observar las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego, en específico a su Título II “Gestión de la Ciberseguridad”, Número 1 “Medidas de gestión”, formando parte integrante de la resolución rectificada, la que subsistirá íntegramente en todo lo no modificado por ésta.

2. RECHAZAR la reclamación interpuesta por la sociedad operadora **Marina del Sol S.A.** en contra de la Resolución Exenta N°441, de 23 de abril de 2026, de esta Superintendencia, manteniéndose la aplicación de las siguientes sanciones:

a) **MULTA** a beneficio fiscal de 60 UTM (sesenta unidades tributarias mensuales) por haber incumplido los numerales 8, 11, 12,

⁹ Catálogo de Juegos. Numeral 2.4.2.2. Título II “Categorías de Juegos de Ruleta”, Número 2 “Ruleta Americana”, numeral 2.5 “Reglas del juego”, puntos “Apuestas” y “Juego”:

• “*Apuestas Antes que el croupier maniobre la ruleta, al hacer girar la bolita, mientras la fuerza centrífuga retiene a la bola en el canal durante un giro, los jugadores pueden realizar sus apuestas; hasta el momento en que el croupier, debido a que el movimiento de la bola se hace más lento y está a punto de caer dentro del disco, anuncie “no más apuestas”. Desde entonces, ninguna apuesta puede ser colocada sobre el paño...*”.

• “*Juego (...) El croupier llama a “no más apuestas” segundos antes que la bolita se pose sobre el número ganador. Desde entonces, ninguna postura puede ser colocada sobre el paño. Las apuestas colocadas después del “no más apuestas” serán retiradas del paño y entregadas al jugador que corresponda...*”.

13, 14.3 y 14.4 de la Circular N° 94 de la Superintendencia de Casinos de Juego, en concordancia con lo establecido en el artículo 46 de la Ley N°19.995.

b) **MULTA** a beneficio fiscal de 80 UTM (ochenta unidades tributarias mensuales) por haber incumplido lo dispuesto en el artículo 5° de la Ley N° 19.995, en concordancia con el artículo 6° del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda y sus posteriores modificaciones, que aprueba el reglamento de funcionamiento y fiscalización de casinos de juego, en concordancia con lo establecido en el artículo 46 de la Ley N°19.995.

c) **MULTA** a beneficio fiscal de 30 UTM (treinta unidades tributarias mensuales) por haber incumplido el Título II “Gestión de la Ciberseguridad”, Número 1 “Medidas de gestión”, de la Circular N°119 de fecha 12 de abril de 2021 que imparte instrucciones relativas a los lineamientos de ciberseguridad que deben observar las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego, en concordancia con lo establecido en el artículo 46 de la Ley N° 19.995.

d) **MULTA** a beneficio fiscal de **100 UTM** (cien unidades tributarias mensuales) por haber incumplido lo dispuesto en el artículo 15 del Decreto Supremo N°547, de 2005, del Ministerio de Hacienda, en concordancia con lo establecido en el artículo 46 de la Ley N°19.995.

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 **Marina del Sol 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:

- Señor Gerente General Sociedad Operadora Marina del Sol S.A.
- Jefatura División Jurídica SCJ.
- Jefatura División de Fiscalización SCJ.

