

- ANT.:**
1. Oficio Ordinario N°720, de 24 de abril de 2025, de esta Superintendencia.
 2. Oficio Ordinario N°1063, de 17 de junio de 2025, de esta Superintendencia.
 3. Presentación MST/209/2025, de 2 de julio de 2025, de la sociedad operadora Marina del Sol S.A.

MAT.: Formula cargos a la sociedad operadora **Marina del Sol S.A.** por incumplimiento que indica.

ROL N°13/2026

**DE : GUILLERMO SCHULTZ ZAMBRANO
JEFE DIVISIÓN JURIDICA (S)
SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO**

**A : ADAMO PESCE SUTTER
GERENTE GENERAL
MARINA DEL SOL S.A.**

En virtud de la información contenida en los antecedentes del presente oficio, la Superintendencia de Casinos de Juego ("SCJ"), conforme con los hechos que a continuación se exponen, considera que ellos eventualmente constituirían una infracción a la Ley N°19.995, reglamentos e instrucción de este Servicio, atendido lo cual, por este acto, corresponde formular cargos, dando inicio formal a un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Marina del Sol S.A.**

En conformidad con lo dispuesto en el artículo 55 de la Ley N°19.995, los procedimientos administrativos para la aplicación de las sanciones administrativas previstas en esta ley podrán iniciarse de oficio por la Superintendencia, en cuyo caso, el procedimiento se iniciará con una formulación precisa de los cargos.

En tal sentido, la letra b) de la citada norma prescribe que la formulación de cargos debe contener una descripción de los hechos que se estimen constitutivos de la infracción y la fecha de su verificación, la norma eventualmente infringida y la disposición que establece la infracción, la sanción asignada y el plazo para formular descargos.

En mérito de lo expuesto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 55 literal b) de la Ley N°19.995, cumpla con formular el siguiente cargo:

Cargo N°1: La sociedad operadora Marina del Sol S.A. habría incumplido la obligación de implementar medidas de control consistentes en el bloqueo de correo electrónico con el fin de evitar la fuga de imágenes, toda vez que tendría disponible en el computador de la sala de CCTV, el acceso a correos electrónicos no institucionales como el aplicativo "Gmail".

1.1. Exposición de los hechos relevantes.

1.1.1. Oficio de resultado: Mediante Oficio Ordinario N°720, de 24 de abril de 2025, esta Superintendencia informó a la sociedad operadora Marina del Sol S.A. los hallazgos constatados durante la fiscalización en terreno efectuada los días 17 al 21 de marzo de 2025, correspondiente a la actividad "Operación del Sistema de CCTV", señalando lo siguiente:

"Durante la revisión de las medidas de seguridad se constató que, desde el computador de la sala de CCTV, es posible el envío de información a correos que no son institucionales,

como por ejemplo a través del aplicativo "Gmail", lo cual representa un riesgo de fuga de imágenes contenidas en informes de eventos especiales."

1.1.2. Respuesta sociedad operadora: De parte de Marina del Sol S.A. no hubo a dicho oficio por cuanto, con fecha 17 de marzo de 2025, la sociedad operadora procedió a bloquear la posibilidad de enviar correos electrónicos a direcciones distintas de las institucionales registradas en su sistema.

1.2. Análisis de los hechos relevantes.

El bloqueo de puertos USB, CD-ROM y correo electrónico es una medida de seguridad esencial para prevenir la fuga de imágenes y proteger la integridad de las grabaciones.

La existencia de correos electrónicos no institucionales habilitados, como es el caso del aplicativo "Gmail", permitiría la extracción no autorizada de grabaciones y reviste especial gravedad, en atención a que las imágenes de CCTV contienen información sensible sobre los jugadores y sus comportamientos; las operaciones financieras llevadas a cabo (pagos de premios, cambios de fichas); los procedimientos internos de seguridad y el diseño y distribución de la sala de juegos. A su vez, la fuga de estas imágenes podría afectar la privacidad de los clientes, la seguridad del casino y la competitividad de la operación.

Finalmente, el hecho constatado incumpliría explícitamente la instrucción de bloquear puertos USB, CD-ROM y correos electrónicos en los equipos de la sala de CCTV.

1.3. Formulación de cargos.

En consecuencia y conforme a los hechos expuestos en el numeral 1.1. y el análisis realizado en el numeral 1.2. de este Oficio de formulación de cargos y, sin perjuicio del análisis que efectuará esta Superintendencia una vez que la sociedad operadora presente sus descargos, existen antecedentes que permitirían sostener que, a la fecha de los hechos indicados, la sociedad operadora **Marina del Sol S.A.** eventualmente habría incumplido lo dispuesto en el numeral 17.1. letra I), del Libro Segundo, Título II, Capítulo 5, del Compendio de Normas de esta Superintendencia, al tener habilitado en el computador de la sala de CCTV, el acceso a correos electrónicos no institucionales, como lo es el aplicativo "Gmail".

1.4. Normativa que establece las obligaciones cuyos incumplimientos son objeto de la presente formulación de cargos.

Compendio de Normas de la Superintendencia de Casinos de Juego / Libro Segundo: Período de operación del permiso / Título II Funcionamiento sala de juegos y servicios anexos, Capítulo 5: Sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV), que señala lo siguiente:

"17. Obligaciones generales para sistemas de control de CCTV

"17.1. Para disponer de un completo y confiable sistema de procesamiento de señal de video para un casino de juego, se debe cumplir con los siguientes aspectos:

"I) Evitar la fuga de imágenes implementando medidas de control tales como bloqueo de puertos USB, CD-ROM y correo electrónico. A modo de contar con un control detectivo se deberá disponer de una cámara dentro de la sala de CCTV, cuyo acceso esté restringido al Jefe de CCTV u otro cargo similar."

1.5. Disposición que establece la sanción asignada al cargo formulado.

Artículo 46 de la Ley N°19.995, que dispone:

"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.”

Cargo N°2: La sociedad operadora **Marina del Sol S.A.** habría incumplido la obligación de contestar un reclamo de manera fundada, precisa, por cuanto no habría respondido específica y claramente los distintos requerimientos efectuados en el reclamo recibido el 27 de enero de 2025.

2.1. Exposición de los hechos relevantes.

2.1.1 Oficio de resultado: Mediante Oficio Ordinario N°1063, de 17 de junio de 2025, esta Superintendencia informó a la sociedad operadora Marina del Sol S.A. los hallazgos constatados durante la fiscalización en terreno efectuada los días 12 al 16 de mayo de 2025, correspondiente a la actividad “Gestión de Reclamos”, señalando que:

“Se revisó, mediante documentación y grabaciones, el reclamo correlativo N°2025044, que corresponde a un caso ocurrido el día 27 de enero de 2025, a las 19:09 horas, en el cual un cliente retira la tarjeta de juego de la máquina de azar que estaba usando la reclamante, se la dobla y la suelta de vuelta sobre la máquina de azar.

El reclamo de la clienta, realizado el 27 de enero de 2025, es el siguiente:

“DESCRIPCIÓN: Jugador frecuente del casino y amigo de la reclamante ha faltado el respeto en sala de juego con amenazas y malas palabras.

PETICIÓN: Solicito se aplique la correspondiente suspensión y expulsión aplicando normativa del casino.” (sic)

La sociedad operadora revisa las grabaciones asociadas e indica lo siguiente:

“Se hace revisión de imágenes y es posible detallar:

19:04 clientes Leandro Quilodrán y Elizabeth Pérez Espinoza insertan tarjeta en K-111

19:08 mientras realizan jugadas al parecer comienzan una discusión

19:09 retira tarjeta de la maquina SCJ 1627 correspondiente a Elizabeth Pérez Espinoza rompe y entrega a clienta, esta inserta nuevamente la tarjeta y continúa el juego mientras mantiene al parecer la discusión.

19:11 Sr. Leandro Quilodrán se levanta de la máquina espera el término del juego y retira la tarjeta posterior clienta también se levanta retira la tarjeta se acerca al cliente y toma del brazo para luego retirarse del lugar.

19:12 clienta se acerca a mesón MDS solicitando libro de reclamos sin dar mayor explicación.” (sic) (El subrayado es nuestro)

La respuesta de la sociedad operadora al reclamo efectuado por la clienta, de fecha 4 de febrero de 2025, señala lo siguiente:

“Tras recibir y analizar su exposición, cumplimos con señalarle que hemos recopilado todos los antecedentes pertinentes con respecto a los hechos que usted nos relata.

En cuanto a la situación descrita, podemos mencionar que se realizó una revisión a través de nuestro sistema de cámaras de vigilancia y en donde se visualiza jugando y manteniendo una conversación con el cliente señalado, en máquinas de ruleta electrónica ubicadas en el sector K-111.

Lamentablemente a través de esta revisión no fue posible determinar si hay una agresión verbal o cualquier antecedente que nos permita aplicar algún tipo de sanción basado en la normativa vigente.”

Sobre el particular, esta Superintendencia considera que, si bien la sociedad operadora responde específicamente al reclamo de la clienta señalando que no es posible determinar una agresión verbal debido a que el sistema de CCTV no cuenta con micrófonos, dicha respuesta resulta insuficiente frente al conjunto total de antecedentes. En efecto, existen

elementos que permitirían al casino aplicar algún tipo de sanción, conforme a la normativa vigente.

La clienta manifestó en su reclamo que un “jugador frecuente del casino y amigo de la reclamante ha faltado el respeto en sala de juego con amenazas y malas palabras”. Sin perjuicio de no poder verificarse el componente verbal del hecho por falta de audio, las grabaciones revisadas evidencian una acción agresiva por parte del jugador hacia la reclamante, consistente en retirar, doblar y soltar sobre la máquina de azar su tarjeta de juego.

Dicha conducta constituye una manipulación indebida de elementos de juego en perjuicio de la clienta, interfiere en el normal desarrollo de su participación en el juego, y representa una alteración del ambiente de respeto y seguridad que debe prevalecer en la sala. A pesar de ello, la sociedad operadora no se hace cargo en su respuesta de estos hechos objetivamente verificables en las grabaciones del sistema de CCTV.

Por tanto, se concluye que la respuesta entregada al reclamo no es congruente con la totalidad de la situación registrada. La sociedad operadora omite referirse a hechos relevantes captados por el sistema de CCTV, lo que implica que no se aborda el reclamo desde una perspectiva contextual ni se aplica un análisis integral de la conducta observada”.

2.1.2. Respuesta sociedad operadora: Mediante presentación MST/209/2025, de 2 de julio de 2025, la sociedad operadora Marina del Sol S.A. señaló lo siguiente:

(...) “Se revisaron en detalle las grabaciones de CCTV correspondiente al día 27 de enero de 2025, a las 19:09 horas. Tal como se señaló en la respuesta emitida al reclamo R2025044, se constató una interacción entre los clientes (...) quienes llegan juntos al banco de máquinas, identificado como K-111, evidenciando algún tipo de vínculo, ya sea de amistad o de otra naturaleza. Cabe notar que, durante su permanencia, ambos mantienen un diálogo, lo que refuerza la percepción de una relación de algún tipo previa entre ellos. Adicionalmente, ésta fue corroborada posteriormente por parte del gerente quien conversa con ambos clientes. Los cuales no demuestran ni informan de ningún problema o inconveniente con el casino.

Durante la interacción revisada por la Superintendencia, en un momento determinado, se observa un cambio en la conversación, y el cliente (...) se levanta de su asiento y retira la tarjeta de la clienta reclamante (...) quien se encontraba en la máquina contigua, la dobla y la deja sobre la máquina de ella. De forma inmediata, la clienta toma la tarjeta, la acomoda e inserta nuevamente en la máquina para continuar jugando. En ningún momento la tarjeta se rompe o queda inutilizable.

Posteriormente, ambos finalizan la conversación y se levantan. La clienta se retira del sector y se dirige al mesón de SAC para registrar el reclamo. Una vez finalizada dicha gestión, fue atendida por personal de Servicio al Cliente.

Si bien la conducta observada podría percibirse como inapropiada, de las imágenes no se aprecia ninguna amenaza directa a la integridad física de los participantes. Ambos clientes continuaron jugando tras el incidente, sin que se requiriera la intervención del personal de seguridad ni se alterara la dinámica general de la sala.

Dado lo expuesto, y considerando la imposibilidad de constatar verbalmente la existencia de amenazas o expresiones indebidas mencionadas en el reclamo —las cuales, además, no fueron detalladas en su contenido—, no se configuraron antecedentes suficientes que permitieran justificar la aplicación de una medida de restricción de ingreso al cliente.

Adicionalmente, con fecha 23 de junio de 2025, el Director General de Juegos de MDS Talcahuano se encontró con ambos clientes en la sala de juegos, ocasión en la cual les consultó respecto del reclamo en cuestión. Los clientes señalaron que dicho reclamo había sido un error y que la situación ya se encontraba superada.

Finalmente, se considera que existe conformidad con lo resuelto por esta Sociedad Operadora, toda vez que la reclamante no hizo uso de su derecho a recurrir a la segunda instancia de revisión ante esa Superintendencia.”

2.2. Análisis de los hechos relevantes.

En relación con el hallazgo identificado se puede observar que la sociedad operadora no habría entregado una respuesta que abordara todos los hechos objetivamente verificables ya que, aun cuando la grabación no cuenta con audio, impidiendo verificar el componente verbal de la situación, las grabaciones sí mostraban claramente una acción agresiva y objetiva: **el tercero retiró, dobló y lanzó la tarjeta de juego de la reclamante sobre la máquina**. Dicha conducta, a juicio de esta Superintendencia constituye (i) la manipulación indebida de los elementos de juego de la reclamante, (ii) una interferencia en el normal desarrollo de la reclamante en el juego, y (iii) una alteración el ambiente de respeto y seguridad que debe prevalecer en la sala.

De esta forma, en su respuesta la sociedad operadora habría omitido referirse a la conducta de la tercera persona y a los hechos relevantes registrados por el CCTV, y no habría abordado el reclamo desde una perspectiva contextual ni integral.

2.3. Formulación de cargos.

En consecuencia y conforme a los hechos expuestos en el numeral 2.1. y el análisis realizado en el numeral 2.2. de este Oficio de formulación de cargos y, sin perjuicio del análisis que efectuará esta Superintendencia una vez que la sociedad operadora presente sus descargos, existen antecedentes que permite sostener que, a la fecha de los hechos indicados, la sociedad operadora **Marina del Sol S.A.** eventualmente habría incumplido lo dispuesto en el numeral 2.8, del Número 2, Capítulo “, título VIII del Libro Segundo del Compendio de Normas de esta Superintendencia, en atención a que no habría respondido un reclamo de manera fundada, precisa, específica y no genérica.

2.4. Normativa que establece las obligaciones cuyos incumplimientos son objeto de la presente formulación de cargos.

Compendio de Normas de esta Superintendencia, Libro Segundo: Período de Operación del Permiso / Título VIII. Protección al jugador y juego responsable / Capítulo 2: Reclamos / Número 2 / numeral 2.8, que establece lo siguiente:

“2.8. Respuesta

2.8.1. Será obligación de las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego tramitar y contestar los reclamos que reciba, de manera fundada, precisa y oportuna y, especialmente, elaborar una respuesta escrita que resuelva específica y claramente los distintos requerimientos efectuados, adjuntando todos los antecedentes necesarios que permitan su evaluación posterior por el reclamante y esta Superintendencia, evitando el uso de respuestas genéricas que no se refieran directamente a los hechos reclamados.”

2.5. Disposición que establece la sanción asignada al cargo formulado.

Artículo 46 de la Ley N°19.995, que dispone:

“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.”

3. Conforme con lo expuesto, los hechos descritos precedentemente, objeto de la presente formulación de cargos, serían constitutivos de la infracción indicada en los numerales precedentes.

4. En consecuencia, y considerando los cargos formulados precedentemente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 55 literal e) de la Ley N°19.995, la sociedad operadora **Marina del Sol S.A.** dispondrá de un plazo de 10 días hábiles, contados desde su notificación, para formular los descargos que estime pertinente, como, asimismo, para ofrecer o solicitar las diligencias probatorias que considere necesarias, indicando en su presentación el número y fecha del presente oficio, como asimismo el rol del presente procedimiento administrativo sancionatorio.

5. Téngase presente que los plazos de días previstos en la Ley N°19.995 son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los sábados, domingos y festivos, por aplicación supletoria de lo previsto en el artículo 25 de la Ley N°19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos del Estado.

6. Téngase presente que los documentos señalados como antecedentes en el presente Oficio se encuentran a disposición de la sociedad operadora en caso de ser requeridos.

7. Notifíquese la presente formulación de cargos conforme con lo dispuesto en el Oficio Circular N°18, de 6 de abril de 2020, de esta Superintendencia, mediante correo electrónico dirigido al gerente general de la sociedad operadora y a las casillas electrónicas que fueron comunicadas previamente a este Servicio, en conformidad al Oficio Circular N°6, de 18 de marzo de 2020.

Distribución:

- Sr. Adamo Pesce Sutte, gerente general sociedad operadora Marina del Sol S.A.
- Jefatura División Jurídica
- Jefatura División de Fiscalización

Por delegación de facultades establecida en la Resolución Exenta N°566, del 26 de julio de 2023, de esta Superintendencia.

