ANT.: 1) Reclamo Folio N°2025FPCDM01051, de 11 de noviembre de 2025 de la Sra. Lilian Tumani Bahna.
2) Presentación CDM/296/2025, de 21 de noviembre de 2025, de la sociedad operadora Casino del Mar S.A.
3) Reclamo ID 9678, de 3 de diciembre de 2025 a la Superintendencia de Casinos de Juego de la Sra. Lilian Tumani Bahna.
4) Oficio Ordinario Nº13, de 5 de enero de 2026, de esta Superintendencia
5) Presentación CDM/009/2026, de 14 de enero de 2026, de la sociedad operadora Casino del Mar S.A.
6) Oficio Ordinario Nº399, de 23 de febrero de 2026, de esta Superintendencia.
7) Presentación CDM/063/2026, de 2 de marzo de 2026, de la sociedad operadora Casino del Mar S.A.
8) Oficio Ordinario N°521, de 11 de marzo de 2026, de esta Superintendencia.
9) Presentación CDM/098/2026, de 26 de marzo de 2026, de la sociedad operadora Casino del Mar S.A.
10) Oficio Ordinario N°1795, de 12 de agosto de 2026, de esta Superintendencia.

MAT.: Formula cargos a la sociedad operadora **Casino del Mar S.A.** por incumplimientos que indica.

ROL N° 16/2026

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

A : RODRIGO BÓRQUEZ SOUDY
GERENTE GENERAL
CASINO DEL MAR S.A.

En virtud de la información contenida en los antecedentes del presente oficio, esta Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ) ha tomado conocimiento de los hechos que a continuación se exponen, los que eventualmente constituirían una infracción a algunas disposiciones de la Ley N°19.995 y sus reglamentos, atendido lo cual, por este acto, corresponde iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Casino del Mar S.A.**

De conformidad con el artículo 55 de la Ley N°19.995, la formulación debe describir precisamente los hechos, su fecha de verificación, la norma eventualmente infringida, la disposición sancionatoria y el plazo para formular descargos.

Cargo N°1: Casino del Mar S.A. habría tramitado y contestado de manera inexacta, incompleta e insuficientemente fundada el Reclamo Folio N°2025FPCDM01051, presentado por la Sra. Lilian Tumani Bahna el 11 de noviembre de 2025.

1.1 Exposición de los hechos.

1.1.1. El 11 de noviembre de 2025, aproximadamente a las 14:05 horas, la Sra. Lilian Tumani Bahna se encontraba jugando en la máquina de azar N°25316, ubicada en el sector fumador,

isla W-08 del Salón Open de Casino del Mar S.A. Dicha máquina, marca Konami, operaba con el programa de juego “African Diamond” y el progresivo individual denominado “Quick Strike”.

1.1.2. De acuerdo con las grabaciones del sistema de circuito cerrado de televisión, a las 14:04:58 horas el pozo progresivo Major exhibía un monto acumulado de $871.436; un segundo después, a las 14:04:59 horas, aumentó a más de $1.378.000.000; y, a las 14:05:03 horas, alcanzó la suma de $3.816.219.496. Posteriormente, sin que mediara actividad de juego, la cifra disminuyó a $1.875.610.367, a las 14:29:03 horas, y luego a $1.869.481.589, a partir de las 14:35:46 horas del mismo día.

1.1.3. Cabe señalar que, la configuración homologada del pozo progresivo Major contemplaba un valor mínimo de $225.000, un máximo de $1.500.000 y una contribución equivalente al 1,25% de cada apuesta. El Sistema de Monitoreo y Control registró durante la sesión un ingreso de billetes de $10.000, 81 jugadas, un Coin In de $105.000 y un Coin Out de $174.575. Por consiguiente, las apuestas registradas representaban un aporte total de $1.313 al pozo Major.

1.1.4. Como consecuencia de lo ocurrido, la Sra. Tumani presentó ese mismo día ante Casino del Mar S.A. el Reclamo Folio N° 2025FPCDM01051, en el que describió los hechos y consignó la solución requerida en los siguientes términos:

“Me encontraba jugando en Salón Open (W08#25316) a las 14:00 hrs app, donde me encontraba realizando mi apuesta y la maquina me arroja un pantallazo en ambos monitores por $3.816.219,496, llega supervisor, técnico, jefe técnico, jefe de máquinas y me indican que hay un error de sistema y mi pago no es legítimo, por lo que solo me entregara mis créditos pendientes.

Solicito mediación viable para que me realicen la devolución de mi pago (texto tachado e ilegible) *o llegar a un acuerdo beneficioso.”*

En consecuencia, el formulario dejó constancia de que el reclamo se refería a la máquina N°25316 y al monto de $3.816.219.496 exhibido en pantalla, así como de que funcionarios técnicos y de máquinas habrían indicado a la jugadora que se trataba de un error del sistema.

1.1.5. El 21 de noviembre de 2025 la sociedad operadora Casino del Mar S.A. respondió el reclamo señalando que, sobre la base de una investigación, las mantenciones periódicas y el registro de jugadas, habría comprobado que la información desplegada en pantalla no correspondía al premio máximo permitido por la configuración de la máquina. Asimismo, expresó:

“Según podemos dilucidar, el comportamiento de la máquina se asocia a un error en el software, dado la imposibilidad que realice el pago que se muestra en pantalla, dado que el Jackpot misterioso se presenta en un rango de valores que inicia en los $225.000.- y se debe activar antes de $1.500.000.- [...], por lo que el monto que le fue reflejado se encuentra fuera de todo parámetro y configuración del tipo de juego” (Énfasis agregado).

Finalmente, la operadora agregó que el monto exhibido no figuraba en el Sistema de Monitoreo y Control, como asimismo que la reclamante registró un Coin In de $105.000, un Coin Out de $174.575 y un resultado final de $69.575 en la referida MDA y que se le efectuó un pago manual de $79.575 por los créditos vigentes en la máquina.

1.1.6. Por su parte, en la misma fecha indicada en el numeral anterior, mediante presentación CDM/296/2025, la sociedad Casino del Mar S.A. informó el incidente a esta Superintendencia.

En dicha comunicación señaló que el pozo progresivo había pasado abruptamente de aproximadamente $871.000 a más de $1.378.000.000 y, segundos después, a $3.816.219.496, montos que excedían considerablemente los rangos informados a este Servicio.

No obstante, a diferencia de la explicación entregada a la reclamante, manifestó que las causas del evento aún se encontraban bajo investigación por parte del proveedor y que comunicaría posteriormente el informe que elaborara Konami.

1.1.7. El 3 de diciembre de 2025, la clienta interpuso ante esta Superintendencia el Reclamo ID 9678, en los siguientes términos:

"El 11 de noviembre del año en curso, aproximadamente a las 14 horas realicé una apuesta en la máquina tragamonedas N°25316, ubicada en el Salón Open (W08#25316) del Casino de Viña del Mar, obteniendo como resultado un premio por el valor de $3.816.219.496. Sin embargo, el supervisor técnico, el jefe técnico y el jefe de máquinas, minutos después de haber obtenido el premio, me indicaron que había un error del sistema y que el pago no correspondía, negándoseme el pago del premio obtenido.

Atendido que no se efectuó el pago del premio, ingresé mediante formulario presencial el Reclamo Folio N°2025FPCDM01051, que fue respondido el 21 de noviembre por el casino mediante carta adjunta, señalando que se había producido un error de software e insistiendo en que el pago no correspondía.

Por tanto, haciendo expresamente reserva de todos mis derechos para ejercer acciones legales de todo tipo en relación con el asunto indicado precedentemente ante las instancias competentes, solicito tener a bien fiscalizar e investigar la situación reclamada, imponer las sanciones que correspondan y adoptar las medidas correctivas y de otro tipo que procedan en el marco de sus facultades legales".

1.1.8. El 11 de diciembre de 2025, personal de Casino del Mar S.A. retiró la CPU de la máquina N°25316. Ese mismo día fue despachada a Koala Gaming SpA, que la recibió el 12 de diciembre de 2025 y posteriormente la remitió a Konami Gaming Inc., en Estados Unidos, el 22 de diciembre de ese año.

1.1.9. En el marco de la tramitación del reclamo ID 9678 efectuado por la clienta a esta Superintendencia, el 5 de enero de 2026, mediante Oficio Ordinario Nº13, se le instruyó a la operadora remitir el expediente completo del reclamo y diversos antecedentes técnicos sobre la máquina, el programa de juego, el pozo progresivo, sus mantenciones y registros, incluida la tabla de pagos y las instrucciones del juego.

1.1.10. Mediante presentación CDM/009/2026, de 14 de enero de 2026, Casino del Mar S.A., acompañó a esta Superintendencia parte de la documentación solicitada.

No obstante lo anterior, la operadora manifestó que no había podido rescatar las fotografías de la tabla de pagos ni las instrucciones del juego porque la CPU había sido enviada a Konami para determinar la causa de la falla y la máquina se encontraba apagada.

- Fotografías de la Tabla de pago de la máquina de azar.
  - No se pude rescatar, ya que la CPU fue enviada al proveedor Konami para realizar el análisis respectivo para determinar la causa de la falla, por ende la máquina se encuentra apagada.

1.1.11. Por su parte, el primer Reporte INTFIELD-664 de Konami, de 9 de febrero de 2026, señaló que el pozo Major había aumentado por sobre su valor máximo, haciendo que el juego ingresara en un estado inválido y que la activación posterior del progresivo no fuera válida. Sin embargo, no identificó la causa raíz del incidente.

INTFIELD-664

Issue: The Level 1 (Major) Quick Strike progressive jackpot experienced an abrupt increase from approximately $871,000 to over $1,378,000,000. Subsequently, the patron was awarded a total of $3,816,219,496 during the next game play.

Summary of Investigation: The Major progressive jackpot is configured with a reset (minimum) value of $225,000 and a maximum value of $1,500,000. However, the Major progressive meter value recorded for the second-to-last game in the game recall logs was $48,615,193,175, which is well outside the valid configuration range.

The game's win evaluation logic relies on the current progressive meter value to award a mystery progressive win. The current value at the start of the game was larger than the maximum value ($1,500,000) causing the game to trigger the Major progressive. The Major progressive value increased via corruption again and was awarded $3,816,219,496.

Conclusion: A game malfunction caused the Major progressive level to increase beyond the maximum which caused a Major progressive to be awarded on the following spin. Once the progressive level was increased beyond the maximum, the game is in an invalid state, and the progressive trigger is invalid.

*"**Problema:** El pozo progresivo Quick Strike de Nivel 1 (Mayor) experimentó un aumento abrupto de aproximadamente $871,000 a más de $1,378,000,000. Posteriormente, se le otorgó al cliente un total de $3,816,219,496 durante la siguiente jugada.*

***Resumen de la investigación:** El pozo progresivo Mayor está configurado con un valor de reinicio (mínimo) de $225,000 y un valor máximo de $1,500,000. Sin embargo, el valor del medidor del progresivo Mayor registrado para la penúltima partida en los registros del historial del juego fue de $48,615,193,175, lo cual está muy fuera del rango de configuración válido.*

La lógica de evaluación de ganancias del juego depende del valor actual del medidor progresivo para otorgar un premio progresivo misterioso. El valor actual al inicio del juego era mayor que el valor máximo ($1,500,000), lo que provocó que el juego activara el progresivo Mayor. El valor del progresivo Mayor aumentó nuevamente debido a una corrupción de datos y se otorgaron $3,816,219,496.

***Conclusión:** Un mal funcionamiento del juego causó que el nivel del progresivo Mayor aumentara más allá del máximo, lo que provocó que se otorgara un progresivo Mayor en el siguiente giro. Una vez que el nivel progresivo se incrementó más allá del máximo, el juego se encuentra en un estado inválido y la activación del premio progresivo es inválida."*[1]

1.1.12. Mediante Oficio Ordinario Nº399, de 23 de febrero de 2026, esta Superintendencia requirió antecedentes adicionales, entre ellos la solicitud de revisión efectuada a Konami, la respuesta del proveedor, junto a la documentación de las pruebas realizadas, la identificación precisa de la causa del incidente y los historiales de modificaciones y mantenciones de la máquina.

1.1.13. Este requerimiento fue contestado por la operadora mediante presentación CDM/063/2026 de 2 de marzo de 2026, en la cual acompañó la versión actualizada del Reporte INTFIELD-664, de 27 de febrero de 2026, antecedente en el que se concluyó que la memoria NVRAM contenía múltiples valores negativos o fuera de rango y que su corrupción se habría originado en una falla de hardware de la placa principal, descartándose fallas de software.

1.1.14. Por su parte, el 11 de marzo de 2026, mediante Oficio Ordinario Nº521, esta Superintendencia instruyó recuperar la CPU desde las instalaciones de Konami Gaming y requirió informar sus movimientos, receptores, medidas de resguardo, tipo de revisión solicitada, plazo acordado y controles que se adoptarían tras su retorno.

[1] Traducción propia.

Este requerimiento fue contestado por la sociedad operadora mediante presentación CDM/098/2026, de 26 de marzo de 2026, en la cual Casino del Mar S.A. reconoció que no había instruido una revisión específica de la CPU ni acordado un plazo para la ejecución de las tareas y su devolución.

1.1.15. En la presentación CDM/098/2026 recién singularizada, la sociedad operadora además dio cuenta que la CPU de la máquina de azar en la que ocurrió el incidente permaneció fuera del control de Casino del Mar S.A. y de esta Superintendencia entre el 11 de diciembre de 2025 y el 23 de marzo de 2026.

1.1.16. Cabe señalar que, después de su retorno, se pudo constatar de la comparación visual de los registros fotográficos, que esta CPU evidenciaba etiquetas faltantes, variaciones en el acabado superficial de procesadores y hardware añadido. Aunque se verificó que se trataba de la misma placa, no fue posible determinar mediante inspección visual el origen ni el momento exacto de dichas diferencias, ni verificar independientemente el estado de la CPU al momento del incidente y la integridad de la información contenida en ella.

1.1.17. Finalmente, mediante Oficio Ordinario N°1795, de 12 de agosto de 2026, esta Superintendencia informó a la reclamante los resultados de la fiscalización, señalando que no había podido establecer la existencia de un premio válidamente obtenido.

Sin perjuicio de ello, se le comunicó a la cliente que los antecedentes recopilados durante las visitas inspectivas y fiscalizaciones en terreno serían analizados por las divisiones competentes de este Servicio, con el objeto de determinar la eventual existencia de incumplimientos normativos que pudieran servir de fundamento para iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio, cuyo inicio se materializa en este acto.

1.2 Análisis de los Hechos.

Los hechos descritos permiten sostener que Casino del Mar S.A. habría tramitado de forma insuficiente el Reclamo Folio N°2025FPCDM01051 y lo habría contestado de manera infundada, imprecisa e inoportuna.

La respuesta habría sido infundada, ya que la sociedad operadora habría atribuido el incidente a un error de software sin haber determinado aún su causa y mientras reconocía ante esta Superintendencia que aquella continuaba bajo investigación. Es decir, al momento de responder el reclamo, la operadora no contaba con antecedentes técnicos que permitieran sostener fundadamente una explicación, pero de todas maneras le dio una respuesta a la reclamante. Resulta importante resaltar que mientras el mismo 21 de noviembre de 2025 la sociedad operadora daba cuenta a esta Superintendencia mediante presentación CDM/296/2025 que las causas estaban aún en investigación por el proveedor Konami, a la clienta se le contestó derechamente que se trataba de un problema de software.

La respuesta habría sido imprecisa, ya que dio cuenta de elementos que no resultaban efectivos o, a lo menos, no estaban comprobados. En efecto, en la respuesta a la reclamante, la sociedad operadora señaló que se trataba de un error de software, pero posteriormente el fabricante habría señalado que se trataba de un error de hardware.

La respuesta habría sido inoportuna, toda vez que se adelantó a entregar una respuesta sin tener todos los elementos necesarios. En este sentido, la sociedad operadora debió dar respuesta con los elementos que tenía a su disposición y debió planteárselo a la reclamante. Cabe tener presente que una observancia meramente formal del plazo para contestar habría significado en la especie que no se haya dado cumplimiento a la obligación de responder de manera fundada y precisa. Si al vencimiento del plazo la causa todavía no había sido determinada, la operadora debía informar esa circunstancia, comunicar las diligencias pendientes y pronunciarse sobre los requerimientos con base en los antecedentes disponibles, en lugar de presentar como establecida una causa que ni siquiera se encontraba bajo investigación por personal calificado.

La respuesta escrita del casino a la reclamante no habría resuelto de manera específica y clara los requerimientos efectuados, dado que la respuesta no habría explicado de manera técnica, clara y precisa la naturaleza y causa del error acaecido.

Finalmente, la respuesta no habría adjuntado los antecedentes necesarios que permitieran su evaluación posterior por el reclamante y esta Superintendencia, pues no acompañó los medios de verificación asociado a elementos técnicos suficientes que sustentaran las conclusiones informadas a la cliente ni habría resuelto específica y fundadamente los requerimientos formulados por la reclamante.

A mayor abundamiento, tampoco los dispuso posteriormente, ya que la sociedad operadora procedió al retiro y envío de la CPU fuera del establecimiento sin respaldar previamente la tabla de pagos e instrucciones, lo que habría privado a la reclamante y a esta Superintendencia de la disponibilidad directa del material de juego y de antecedentes necesarios (CPU) para examinar el funcionamiento de la máquina y evaluar completamente el reclamo. Luego, cabe señalar que la permanencia de la CPU fuera del establecimiento del casino de juegos operado por Casino del Mar S.A., fuera del ámbito de revisión de esta Superintendencia, habría afectado adicionalmente la disponibilidad, integridad y trazabilidad de un elemento relevante para que esta Superintendencia pudiese examinar el reclamo formulado.

En consecuencia, el cargo no se funda únicamente en que la explicación inicial resultó posteriormente descartada, sino en que se comunicó como una conclusión sin contar con antecedentes técnicos suficientes, además de la circunstancia que no se mantuvo el material a disposición de la SCJ para la revisión del reclamo.

De esta forma, la respuesta no habría resuelto clara y específicamente los requerimientos formulados, como asimismo no se habría mantenido permanentemente disponible todo el material de juego y la documentación necesarios para su posterior evaluación por parte de esta Superintendencia.

1.3 Normativa que habría sido infringida.

Compendio de Normas de esta Superintendencia, Libro Segundo: Período de Operación del Permiso / Título VIII: Protección al jugador y juego responsable / Capítulo 2: Reclamos, 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".*

Lo anterior, en concordancia con el artículo 15, inciso segundo del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que establece:

"El Director General y los demás Directores, en lo que les corresponda, son responsables de la custodia del material de juego, del dinero y valores provenientes de la operación de los juegos, así como de la documentación y registros de las transacciones o movimientos y de aquélla en que conste la contabilidad de los mismos. Todo el material y documentación señalados deberán estar permanentemente a disposición del personal fiscalizador de la Superintendencia." (el subrayado es nuestro).

1.4 Formulación de Cargos.

En consecuencia, conforme a los hechos expuestos, existen antecedentes que permitirían sostener que Casino del Mar S.A. eventualmente habría incumplido el numeral 2.8.1 del

Capítulo 2 “Reclamos”, Título VIII “Protección al jugador y juego responsable”, Libro Segundo “Período de Operación del Permiso” del Compendio de Normas de esta Superintendencia, por cuanto habría tramitado y contestado de manera inexacta, incompleta e insuficientemente fundada el Reclamo Folio N° 2025FPCDM01051, al atribuir el incidente ocurrido en la máquina de azar N° 25316 a un error de software sin contar con antecedentes técnicos suficientes que permitieran establecer su causa; no resolver específica y claramente los requerimientos formulados por la reclamante; y no acompañar ni mantener disponibles todos los antecedentes necesarios para su evaluación posterior por la reclamante y esta Superintendencia. Lo anterior, en concordancia con el inciso segundo del artículo 15 del Decreto Supremo Nº 287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, por cuanto no habría mantenido permanentemente a disposición del personal fiscalizador todo el material de juego y la documentación necesarios para examinar el incidente y evaluar el reclamo.

1.5. Disposición que establece la sanción asignada a los cargos formulados.

El artículo 46 de la Ley N° 19.995 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”*

Cargo N°2: Casino del Mar S.A. no habría asegurado que la máquina de azar N°25316 funcionara en perfecto estado en el mes de noviembre de 2025, conforme a los estándares técnicos con los cuales fueron certificados su gabinete, programa de juego y progresivo.

2.1 Exposición de los hechos.

2.1.1. En el mes de noviembre de 2025, la máquina de azar Nº25316 se encontraba en el casino de juegos operado por la sociedad Casino del Mar S.A, correspondiente al gabinete marca Konami, modelo KGP 3.5 PDM2, certificado por Gaming Laboratories International, LLC e inscrito en el Registro de Homologación de esta Superintendencia bajo el número MM122, mediante Resolución Exenta N°143, de 15 de abril de 2016.

2.1.2. Al momento de los hechos, esta máquina operaba con el programa de juego “African Diamond”, código de personalidad KGI_L501MLA019WD01, y el progresivo “Quick Strike”, código KGI_L544SPA110WD05, certificados por Gaming Laboratories International, LLC e inscritos bajo el registro de homologación MJ2721. Luego, mediante Resolución Exenta Nº596, de 5 de octubre de 2018, esta Superintendencia modificó la inscripción MJ2721 e incorporó al programa “African Diamond” la facción progresiva “Quick Strike”, código combinado KGI_L501MLA019WD01/KGI_L544SPA110WD05. Dicha resolución estableció que esta combinación se encontraba homologada exclusivamente en su modalidad progresiva y constató que cumplía los estándares técnicos aplicables a las máquinas de azar.

2.1.3. La configuración homologada del pozo progresivo Major contemplaba un valor mínimo de $225.000, un máximo de $1.500.000 y una contribución equivalente al 1,25% de cada apuesta.

2.1.4. Por su parte, la sociedad operadora Casino del Mar S.A con fecha 20 de agosto de 2025 y de conformidad a lo dispuesto en el numeral 2.3.9 del Libro Segundo: Período de Operación del Permiso / Título IV: Cumplimientos de normas y/o estándares técnicos / Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA del Compendio de Normas de la SCJ, remitió a esta Superintendencia el procedimiento “Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Máquinas de Azar V3”, que contemplaba, entre otras actividades, la comunicación de la intervención a CCTV, la apertura de la máquina, su limpieza, el ajuste y calibración de componentes, el reinicio y el cambio de piezas dañadas.

2.1.5. El 11 de noviembre de 2025, la Sra. Lilian Tumani Bahna se encontraba jugando en la máquina de azar ya indicada, ocurriendo el incidente consistente en que el pozo progresivo Major exhibía un monto acumulado de $871.436; un segundo después, a las 14:04:59 horas, aumentó a más de $1.378.000.000; y, a las 14:05:03 horas, alcanzó la suma de

$3.816.219.496. Posteriormente, sin que mediara actividad de juego, la cifra disminuyó a $1.875.610.367, a las 14:29:03 horas, y luego a $1.869.481.589, a partir de las 14:35:46 horas del mismo día.

2.1.6. Con fecha 9 de noviembre de 2025, esto es, dos días antes del incidente recién indicado en el numeral anterior, la misma máquina de azar Nº25316 presentó una anomalía que motivó una intervención técnica sobre el equipo. Según el registro de mantenciones acompañado por la sociedad operadora, se efectuó un "BORRADO", correspondiente a un RAM Clear.

2.1.7. No existen antecedentes de verificaciones técnicas efectuadas por la sociedad operadora con posterioridad al procedimiento RAM Clear indicado precedentemente, permitiéndose que la máquina continuara disponible para su uso por el público.

2.1.8. El primer Reporte INTFIELD-664 de Konami, de 9 de febrero de 2026, concluyó que el pozo Major había aumentado por sobre su máximo, haciendo que el juego ingresara en un estado inválido y que la activación posterior del progresivo no fuera válida. Sin embargo, esta versión no determinó la causa raíz. Por su parte, la versión actualizada de dicho Reporte, de 27 de febrero de 2026, indicó que la memoria NVRAM contenía múltiples valores negativos o fuera de rango y que su corrupción se habría originado en una falla de hardware de la placa principal, descartando un defecto del software.

2.1.9. El reporte de febrero del año 2026 agregó lo siguiente:

"*Después de extraer la NVRAM y realizar la prueba de lectura/escritura, se intentó realizar un borrado de RAM (RAM clear) en la placa principal, pero esta no logró iniciar (failed to boot up). La actualización de la BIOS de Windows, el uso de diferentes tarjetas CF (Compact Flash) y el uso de un backplane diferente no resolvieron el problema. Esto nos impide ejecutar más diagnósticos y apunta a problemas de hardware en la placa recibida desde terreno"*

2.1.10. En consecuencia, el 11 de noviembre de 2025 la máquina Nº25316 operó fuera de las características técnicas y parámetros de configuración con los cuales fueron homologados su gabinete, programa de juego y progresivo, al exhibir valores inválidos, superar el máximo del pozo Major y generar una activación que el fabricante calificó posteriormente como inválida.

2.2 Análisis de los hechos.

Los hechos descritos permiten sostener que la sociedad operadora Casino del Mar S.A. no habría asegurado que la máquina de azar Nº25316, en términos de hardware, funcionara en perfecto estado y conforme a los estándares técnicos con los cuales fueron certificados sus implementos.

El comportamiento constatado el 11 de noviembre de 2025 no correspondería a una variación propia del funcionamiento regular del progresivo "Quick Strike". La superación del límite máximo; los incrementos abruptos no vinculados con las apuestas registradas; la disminución posterior sin nuevas jugadas; y el estado inválido identificado por el fabricante constituyen antecedentes técnicos concordantes de que la máquina no operaba en los términos homologados.

En ese contexto, el procedimiento de RAM Clear efectuado con fecha de referencia 9 de noviembre de 2025 adquiere relevancia para evaluar las verificaciones practicadas antes de mantener nuevamente disponible la máquina.

La intervención no permitiría, por sí sola, establecer una necesaria relación de causalidad entre la anomalía que la habría motivado y la falla manifestada el 11 de noviembre. Sin embargo, demuestra que la máquina podría haber requerido una actuación técnica inmediatamente anterior del evento y más rigurosa, existiendo la posibilidad de una nueva anomalía.

En este contexto, la máquina requirió intervención apenas 48 horas antes de que su memoria fallara el 11 de noviembre de 2025. Frente a ello, la sociedad operadora se habría limitado a restablecer la memoria y habilitar nuevamente la máquina para el uso del público, sin efectuar diagnósticos preventivos sobre la integridad física de la placa principal o de la NVRAM.

Consecuentemente, el casino de juegos no dejó constancia documental de ninguna verificación técnica posterior tendiente a garantizar que el equipo operaba de manera estable y conforme a sus estándares de homologación, inobservando con ello las exigencias de control y registro dispuestas en los numerales 2.3.1 y 2.3.2 del Compendio de Normas de la SCJ.

En tales circunstancias, resultaba necesario verificar suficientemente el funcionamiento integral del equipo y su adecuación a las condiciones certificadas antes de mantenerlo habilitado al público.

2.3 Normativa que habría sido infringida

Compendio de Normas de esta Superintendencia, Libro Segundo: Período de Operación del Permiso / Título IV: Cumplimientos de normas y/o estándares técnicos / Capítulo 3: Cumplimiento Estándar MDA, que establece:

"2.3. Mantenimiento de máquinas de azar
2.3.3. Las máquinas de azar deberán funcionar en perfecto estado en todo momento, debiendo las sociedades operadoras asegurar que se dé cumplimiento a los estándares técnicos con los cuales fueron certificadas. Las funciones táctiles de las pantallas de las máquinas de azar deberán estar calibradas en todo momento".

Lo anterior, en relación con los numerales 2.3.1 y 2.3.2 del mismo capítulo:

***"2.3.1.** Las sociedades operadoras deberán contar con un procedimiento formal permanentemente actualizado, referido al mantenimiento preventivo y correctivo de máquinas de azar. En dicho procedimiento se deben incluir, entre otros aspectos, al menos, los siguientes: el personal autorizado, los responsables, la periodicidad, los controles y registros asociados.*
***2.3.2.** Las sociedades operadoras deberán implementar un registro manual o digital de las mantenciones efectuadas, en el que se detallen las actividades realizadas y los componentes cambiados y/o reparados".*

2.4 Formulación de cargos.

En consecuencia, conforme a los hechos expuestos, existen antecedentes que permitirían sostener que la sociedad operadora Casino del Mar S.A. eventualmente habría incumplido el numeral 2.3.3 del Capítulo 3 "Cumplimiento Estándar MDA", Título IV "Cumplimientos de normas y/o estándares técnicos", Libro Segundo "Período de Operación del Permiso" del Compendio de Normas, por cuanto no habría asegurado que la máquina de azar Nº25316 funcionara en perfecto estado y conforme a los estándares técnicos con los cuales fueron homologados sus componentes.

En particular, el 11 de noviembre de 2025 la máquina habría funcionado fuera de sus parámetros técnicos y de configuración homologados, al registrar incrementos y disminuciones anormales del pozo progresivo Major, superar ampliamente su valor máximo y generar una activación calificada como inválida por el fabricante. Lo anterior ocurrió después de que hubiera sido objeto de un procedimiento correctivo con fecha de referencia 9 de noviembre de 2025, sin que se hayan efectuado verificaciones técnicas suficientes antes de mantenerla habilitada al público.

Lo anterior, en relación con los numerales 2.3.1 y 2.3.2 del mismo capítulo, relativos al procedimiento formal de mantenimiento preventivo y correctivo, sus controles y registros asociados.

2.5. Disposición que establece la sanción asignada a los cargos formulados.

El artículo 46 de la Ley N° 19.995 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"*

3. Conforme a lo expuesto, los hechos descritos precedentemente, objeto de la presente formulación de cargos, serían constitutivos de las infracciones indicadas en los numerales precedentes.

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

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

5. 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.

6. Notifíquese la presente formulación de cargos 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, como también a las casillas electrónicas de las personas que tengan poderes en el presente procedimiento administrativo sancionatorio, que hayan sido informados en el expediente administrativo.

Saluda atentamente a Ud.

Distribución:

- Rodrigo Bórquez Soudy, Gerente General de Casino del Mar S.A.
- Jefaturas de Divisiones SCJ.

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

Este documento está firmado con una firma electrónica avanzada, según lo indica la ley N° 19.799. Su validez puede ser consultada a través del código QR, con el que puede obtener una copia del documento original desde el sitio Web de la Superintendencia de Casinos de Juego.

Digitally signed by Guillermo Gabriel Schultz Zambrano
Date: 2026.10.28 14:50:32 CLST
Reason: Superintendencia de Casinos de Juego
Location: Santiago - Chile