ANT.: 1) Oficio Ordinario N°566, de 5 de abril de 2024, de esta Superintendencia.

2) Oficio Ordinario N°1527, de 6 de agosto de 2024, de esta Superintendencia.

3) Oficio Ordinario N°1908, de 4 de octubre de 2024, de esta Superintendencia.

4) Oficio Ordinario N°227, de 5 de febrero de 2025, de esta Superintendencia.

5) Oficio Ordinario N° 2391, de 27 de diciembre de 2024, de esta Superintendencia.

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

ROL N°17/2026

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

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

En virtud de la información contenida en los antecedentes 1) a 5) 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.**

En conformidad a 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 a lo dispuesto en el artículo 55 letra b) de la Ley N° 19.995, cumplo con formular los siguientes cargos:

Cargo N° 1:

En la revisión practicada con fecha 18 de marzo de 2024, efectuada en el salón de juegos, se constató que los cilindros de 4 mesas de ruleta americana con un cero, códigos sociedad operadora “RA0-03”, “RA0-05”, “RA0-06” y “RA0-V08”, contaban con una tapa acrílica transparente, no obstante, éstas no dispondrían de una llave o precinto sellado.

1.1. Exposición de los hechos relevantes:

Mediante el Oficio Ordinario N°566, de 5 de abril de 2024, esta Superintendencia informó los resultados de la fiscalización efectuada en terreno entre los días 18 al 22 de marzo de 2024, señalando:

"*En la revisión practicada con fecha 18 de marzo de 2024, efectuada en el salón de juegos, se constató que los cilindros de 4 mesas de ruleta americana con un cero, códigos sociedad operadora "RA0-03", "RA0-05", "RA0-06" y "RA0-V08", contaban con una tapa acrílica transparente, no obstante, éstas no disponían de una llave o precinto sellado"*.

"La situación antes descrita fue corregida por la sociedad operadora con fecha 21 de marzo de 2024, verificándose que procedió a habilitar los seguros con llaves en los cilindros de las ruletas americanas ya individualizadas. Dicha corrección consta en registro fotográfico como respaldo".

1.2. Análisis de los hechos relevantes:

La sociedad operadora no realizaría una adecuada custodia del material de juego, conforme con lo establecido con el artículo 15 del D.S. N° 287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, incumpliendo una obligación especifica establecida en el Catálogo de Juegos.

Al no mantener a resguardo el cilindro, el casino de juego se expone a que una persona ajena pueda alterarlo, lo cual podría influir en los resultados del juego. Lo anterior, pone en riesgo la fe pública en los juegos de azar que se desarrollan en los casinos de juego.

1.3 Formulación de cargos.

En consecuencia, conforme a los hechos expuestos en el punto 1.1 y 1.2 de este Oficio y, sin perjuicio del análisis que se efectuará una vez que esa sociedad operadora presente formalmente sus descargos, existen antecedentes que permiten sostener que la sociedad operadora **Casino del Mar S.A.**, eventualmente habría incumplido lo establecido en el Catálogo de Juegos que podrán desarrollarse en los casinos de juego, Capítulo II. Categorías de juegos de ruleta, Título 2. Ruleta Americana, Numeral 2.5. Reglas del Juego, en concordancia con el inciso 2°, del artículo 15, del Decreto Supremo N° 287, de 2005, del Ministerio de Hacienda y sus posteriores modificaciones.

1.4 Normativa que establece la infracción en relación con el incumplimiento objeto de la presente formulación de cargos.

Catálogo de Juegos que podrán desarrollarse en los casinos de juego, Capítulo II. Categorías de juegos de ruleta, Título 2. Ruleta Americana, Numeral 2.5. Reglas del Juego, que señala lo siguiente:

"*Cierre del juego*

(…)

Al final de cada sesión, la rueda o cilindro debe ser cerrada con una tapa transparente provista de llave o precinto sellado. El fichero con las fichas de juego también debe ser cerrado con su tapa."

Inciso 2°, del artículo 15, del Decreto Supremo N° 287, de 2005, del Ministerio de Hacienda y sus posteriores modificaciones:

"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".

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

Se constató que en el período comprendido entre enero a junio 2024, existen 18 casos de clientes autoexcluidos que han sido detectados intentando ingresar a la sala de juego, notificados por la sociedad operadora a través del formulario SAYN "N31 Contingencias sobre sistema de Autoexclusión" respecto de los cuales no se evidencian antecedentes que permitan acreditar que se les brindó una charla sobre el juego responsable y los efectos que una práctica no adecuada del juego puede producir, como tampoco se ha dejado constancia por escrito en el formulario "Registro de Intervenciones - Jugados por ti" que aquellos clientes autoexcluidos no quieren recibir la información referida a juego responsable.

2.1 Exposición de los hechos relevantes:

2.1.1. Mediante el Oficio Ordinario N°1527, de 6 de agosto de 2024, esta Superintendencia informó los resultados realizada en forma remota durante el mes de julio de 2024, señalando:

"*2.1 Se constató que en el período comprendido entre enero a junio 2024, existen 18 casos de clientes autoexcluidos que han sido detectados intentando ingresar a la sala de juego, notificados por la sociedad operadora a través del formulario SAYN "N31 Contingencias sobre sistema de Autoexclusión" respecto de los cuales no se evidencian antecedentes que permitan acreditar que se les brindó una charla sobre el juego responsable y los efectos que una práctica no adecuada del juego puede producir, como tampoco se ha dejado constancia por escrito en el formulario "Registro de Intervenciones - Jugados por ti" que aquellos clientes autoexcluidos no quieren recibir la información referida a juego responsable*".

Los casos corresponden a los siguientes reportes.

Reporte SAYN N°	EXP- SGDP	Fecha
24262	55939-2024	26-02-2024
24459	56281-2024	04-03-2024
24460	56284-2024	01-03-2024
24461	56287-2024	01-03-2024
24511	56356-2024	04-03-2024
24654	56578-2024	07-03-2024
24684	56635-2024	11-03-2024
24703	56662-2024	12-03-2024
24736	56723-2024	13-03-2024
25814	58327-2024	20-04-2024
25894	58458-2024	24-04-2024
25973	58578-2024	26-04-2024
25974	58581-2024	27-04-2024
25976	58583-2024	27-04-2024
25980	58588-2024	28-04-2024
26331	59112-2024	10-05-2024
26332	59115-2024	11-05-2024
26582	59481-2024	20-05-2024

2.1.2. En el referido Oficio Ordinario N° 1527, se instruyó lo siguiente:

"*La sociedad operadora deberá informar a este Servicio las medidas que implementará para efectos de dar cumplimiento a lo establecido en la normativa vigente, como asimismo, deberá dejar constancia por escrito en el formulario "Registro de Intervenciones – Jugados*

por ti" de aquellos autoexcluidos que han sido detectados intentando ingresar a la sala de juego y no desean recibir la charla con relación al juego responsable".

2.1.3. Mediante presentación CDM/205/2024, de 20 de agosto de 2024, la sociedad operadora señaló lo siguiente:

"*2.1 Si bien existe registro para estos fines, este no cuenta con la información requerida ya que los módulos son de auto atención, si bien se encuentra configurados para alertar con mensajería en la unidad como a su apoderado y prohibir el ingreso, no hay alguien presencial que este revisando cada cliente que quiera ingresar para ver si es un autoexcluido, de igual manera reforzaremos en el nuevo plan de capacitaciones para poder abordar estos casos al igual de quienes son sorprendidos en las instalaciones con una identificación adulterada*".

2.2. Análisis de los hechos relevantes:

La propia sociedad operadora reconocería que no cuenta con personal para implementar los mecanismos exigidos en la normativa sobre autoexclusión, en este caso, una charla que le informe los efectos que una práctica no adecuada del juego puede producir.

Al no realizar la charla, la sociedad operadora pondría en riesgo el sistema de protección al jugador, ya que se trata de una herramienta fundamental para prevenir la ludopatía y proteger a los autoexcluidos de recaer en conductas compulsivas.

2.3 Formulación de cargos.

En consecuencia, conforme a los hechos expuestos en el punto 2.1 y 2.2 de este Oficio y, sin perjuicio del análisis que se efectuará una vez que esa sociedad operadora presente formalmente sus descargos, existen antecedentes que permiten sostener que la sociedad operadora **Casino del Mar S.A.**, eventualmente habría incumplido lo establecido en el Compendio Normativo de la Superintendencia de Casinos de Juego, Libro Segundo "Periodo de Operación del Permiso", Título VIII "Protección al jugador y juego responsable", Capítulo 3 "Autoexclusión", Número 5 "Medidas que deberán adoptar los casinos de juego", letra b).

2.4 Normativa que establece la infracción en relación con el incumplimiento objeto de la presente formulación de cargos.

Compendio Normativo de la Superintendencia de Casinos de Juego, Libro Segundo "Periodo de Operación del Permiso", Título VIII "Protección al jugador y juego responsable", Capítulo 3 "Autoexclusión", Número 5 "Medidas que deberán adoptar los casinos de juego", letra b):

"b*) Brindar una charla a todo autoexcluido que lo solicite o que sea detectado intentando ingresar a la sala de juego, con relación al Juego Responsable y los efectos que una práctica no adecuada del juego puede producir. En este último caso, si el autoexcluido no quiere recibir la información, el casino de juego deberá dejar constancia de tal situación por escrito*.".

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"*

Cargo N° 3:

Durante la inspección en terreno del día 14 de septiembre se detectaron las siguientes situaciones:

Mediante cámara N°68 se observó que en el acceso principal hay un pórtico apagado, todo cliente que ingresa con pasaporte, o si el chip de la cedula de identidad presenta una falla, debe ingresar por este sector. Mediante cámara N°71 se visualizó que a los clientes que pasan por dicho pórtico, los guardias les realizaron control de pasaporte o cedula, pero no realizaron revisión con detector de metales o Garret.

Durante la fiscalización se visualizó mediante cámara N°90 que existe un control de acceso en el segundo piso que viene desde el estacionamiento con lo cual un cliente puede ingresar al casino siendo controlada por la cedula o por pasaporte, pero no se observa que a los clientes los controlen con detectores de metales, como pórtico o Garret.

El día de la inspección en terreno, 14 de septiembre, se realizó un evento en el tercer piso del casino el cual incluía entrada de cortesía para el casino; a la salida de dicho evento se pudo constatar que existían insuficientes guardias para controlar la cantidad de gente a la salida del evento. Adicionalmente a lo anterior se comprobó que los clientes ingresan por la salida del casino situación que fue advertida por la fiscalizadora y personal del casino procedió a sacar a cliente.

3.1. Exposición de los hechos relevantes:

3.1.1. Mediante el Oficio Ordinario N°1908, de 4 de octubre de 2024, esta Superintendencia informó los resultados de la fiscalización efectuada en terreno durante el 14 de septiembre de 2024, señalando:

"*2.1 Mediante la revisión de la cámara N°68 del sistema de CCTV, se observó que en el acceso principal había un pórtico apagado, por el cual solamente deben acceder los clientes con pasaporte o con cédula de identidad que no permite la lectura del código QR. Adicionalmente, a través de cámara N°71 se visualizó que a los clientes que pasaron por el citado pórtico, los guardias les realizaron control de pasaporte o cédula de identidad, pero no se efectuó la revisión con detector de metales o Garret.*

2.2 Durante la fiscalización se visualizó a través de la cámara N°90 que existe un control de acceso en el segundo piso que permite el ingreso desde el estacionamiento, con lo cual un cliente puede ingresar al casino siendo controlado por la cédula de identidad o por pasaporte, pero que no se les realiza el control de detectores de metales, con pórtico o Garret.

2.3 Con fecha 14 de septiembre de 2024, se realizó un evento en el tercer piso del casino de juego el cual incluía entradas de cortesía. Al término de dicha actividad se constató que el número de guardias era insuficiente para controlar la cantidad de gente que quería ingresar a la sala de juego. Asimismo, se visualizó que algunos clientes ingresaban por la salida del casino, situación que fue advertida por personal fiscalizador de esta Superintendencia y que implicó que el personal del casino de juego direccionará a un cliente por la entrada correspondiente.".

3.1.2. El referido Oficio Ordinario N°1908 instruyó lo siguiente:

"a) La sociedad operadora deberá remitir un informe en que indique los motivos por cuales se generaron los hallazgos representados en los numerales 2.1, 2.2 y 2.3 del presente oficio.

b) La sociedad operadora deberá implementar las medidas de control que aseguren el correcto funcionamiento y encendido diario de los pórticos de control de metales ubicados en el acceso de público al casino de juego, remitiendo un informe con el detalle de los controles implementados para tal efecto.

c) Asimismo, deberá efectuar una capacitación al personal de seguridad y del sistema de CCTV respecto del protocolo de seguridad implementado para el control de acceso del público al salón de juego, con especial atención, en los implementos que deben utilizarse para la detección de metales. La sociedad operadora deberá remitir los medios de verificación en que conste la citada capacitación, incluyendo, la lista de asistencia con la fecha de su realización, el nombre, cargo y firma de cada las personas que participaron en ella, y del relator de la misma. En caso de que corresponda, deberá adjuntar una copia digitalizada de la presentación.

d) Remitir un informe detallado con las medidas de seguridad que implementará para los clientes que asistan a eventos o espectáculos y, que posteriormente, al término del mismo, opten por ingresar al salón de juegos, los cuales deberán sujetarse a la revisión y control de metales, por medio del pórtico detector de metales y/o paleta detectora de metales, a cargo del personal de seguridad".

3.1.3 Mediante presentación CDM/270/2024, de 24 de octubre de 2024, la sociedad operadora respondió lo siguiente:

"*a) 2.1 Esta situación eventual se debió a la falta de equipamiento disponible para escaneo de cédulas de identidad, es por este motivo que solo funciono en ese momento uno de los dos pórticos ubicados en ingreso, todo lo anterior debido la alta demanda y habilitación de controles adicionales que debieron habilitarse tanto por el acceso denominado Santa Bárbara, como en los controles habilitados en el segundo piso y rotonda central cuándo el público después de terminado el evento del salón ballroom bajaba a las salas de juego. Como medida de mejora para evitar este problema ante eventos masivos futuros, se habilitaron dos equipos celulares adicionales para el escaneo de cédulas de identidad, lo que permitirá cubrir todos los arcos de control de metales presentes en el Casino y puntos complementarios que se requieran habilitar para el debido control de acceso de clientes a las salas de juego, complementario a esta medida, se trabajó en un plan con el área de eventos y servicio para coordinar de la mejor manera con anterioridad, se adjunta Pdf "DIRECTIVA DE FUNCIONES DE SEGURIDAD ANTE EVENTOS MASIVOS" e enJOY*

2.2 Al respecto se puede señalar que durante los días de mayor demanda donde hay show en el salón ballroom y funciona disco OVO, para mantener un control de las personas que ingresan a las dependencias del Casino a través de las escalas y ascensores del Hotel del Mar, se habilita un control en el segundo piso frente a las puertas de emergencia para realizar el chequeo de cédulas de identidad y control de metales. En la jornada del 14 de septiembre, si bien se habilitó este control, se ordenó privilegiar el equipamiento portátil de control de metales para el proceso de bajada de clientes una vez terminado el evento del salón ballroom. Cabe hacer presente que cualquier persona que terminado el evento del tercer piso, o proveniente de la disco OVO ubicada en el segundo piso, que solicite ingresar a las salas de juego ubicadas en el primer piso del Casino, necesariamente se enfrentará con un control de metales tanto en el control de bajada por la rotonda central, donde se instalan alrededor de 2 guardias para realizar dicho control, como en los arcos instalados en la puerta principal del Casino y acceso por Hotel ubicados en el primer piso, cuando se trate de personas que bajan por los ascensores o escalas del Casino. Con la instalación de los controles antes señalados, incluyendo el adicional del segundo nivel, no hay posibilidad que un cliente proveniente del segundo o tercer piso del Casino, eluda el control de identificación y control de metales, situación que será reforzada si es necesario ante futuros eventos masivos que sean programados. También para mejorar este procedimiento de control, se habilitaron dos Garrett portátiles de control de metales adicionales, lo que permitirá cubrir todos los puntos señalados anteriormente.

2.3 Respecto a lo observado, en lo relacionado con la cantidad de guardias necesarios para el debido control en días de eventos de alta demanda o masivos, se concretó una reunión con el área de eventos, donde se estableció la dotación mínima necesaria para controlar adecuadamente el ingreso de clientes tanto por el acceso de Santa Bárbara, como posteriormente en el proceso de bajada de público a las salas de juego a través de la rotonda central o el acceso principal del Casino. Esto quedó establecido en una "Directiva de Seguridad elaborada con el área de eventos del Casino", donde se establecen la

cantidad de guardias mínima que serán distribuidos en los controles que se habilitan para estos casos. Se adjunta dicho protocolo con los detalles.

b) Tal como se menciona en punto anteriores, se Incorporan equipos celulares adicionales para reforzar los puntos de control para escaneo de cédulas de identidad, lo que permitirá en días de alto flujo mantener siempre todos los arcos detectores de metal en funcionamiento y con el control correspondiente, por otra parte el encargado de turno debe ingresar en sus novedades donde menciona la apertura de Casino incluye el encendido de Pórticos.

c) Se realiza capacitación, se adjunta evidencia "PROTOCOLOS ANTE EMERGENCIAS Y CONTROL DE ACCESO"

d) Se remite informe denominado "DIRECTIVA DE FUNCIONES DE SEGURIDAD ANTE EVENTOS MASIVOS".

3.2. Análisis de los hechos relevantes:

La sociedad operadora no habría dado cumplimiento al deber de control establecido en el inciso 2, del artículo 9 de la Ley N° 19.995. Lo anterior, por cuanto no se habrían planificado las consecuencias de un evento masivo cuyas consecuencias serían previsibles y que tampoco contaría con personal de seguridad suficiente para dicho evento y por la falta de control en determinados accesos a la sala de juego.

La falta de control de la sociedad operadora comprometería la seguridad de las personas que ingresan al casino de juego, siendo una medida fundamental para el ingreso de armas la detección de metales.

3.3 Formulación de cargos.

En consecuencia, conforme a los hechos expuestos en el punto 3.1 y 3.2 de este Oficio y, sin perjuicio del análisis que se efectuará una vez que esa sociedad operadora presente formalmente sus descargos, existen antecedentes que permiten sostener que la sociedad operadora **Casino del Mar S.A.**, eventualmente habría incumplido lo establecido en el inciso 2, del artículo 9, de la Ley N° 19.995.

3.4 Normativa que establece la infracción en relación con el incumplimiento objeto de la presente formulación de cargos.

Ley N°19.995, de 2005 y, sus posteriores modificaciones, que establece las bases generales para la autorización, funcionamiento y fiscalización de casinos de juego, que establece lo siguiente:

"*Artículo 9º.- No podrán ingresar a las salas de juego o permanecer en ellas:*

a) Los menores de edad;
b) Los privados de razón y los interdictos por disipación;
c) Las personas que se encuentren en manifiesto estado de ebriedad o bajo influencia de drogas;
d) Los que porten armas, con excepción de los funcionarios de Carabineros e Investigaciones de conformidad con la legislación y reglamentación respectivas;
e) Los que provoquen desórdenes, perturben el normal desarrollo de los juegos o cometan irregularidades en la práctica de los mismos, y
f) Los que, siendo requeridos, no puedan acreditar su identidad con el documento oficial de identificación correspondiente.

Será responsabilidad del operador, y en especial del personal a cargo de la admisión al casino de juego, velar por el acatamiento de estas prohibiciones, sin perjuicio de las facultades de la Superintendencia. Los operadores no podrán imponer otras prohibiciones de admisión a las salas de juego distintas de las establecidas en el presente artículo.".

3.5 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° 4:

De la revisión de 33 expedientes de personas con restricción temporal de ingreso a la sala de juegos entre mayo de 2024 y enero 2025, se constató que en todos los casos la carta que notifica la prohibición de ingreso al cliente no describe una relación detallada de los hechos por los cuales se les restringe el ingreso a la sala de juegos, indicando en este apartado una frase tipo para referirse a las situaciones que generaron dicha restricción.

Adicionalmente, en aquellas cartas se identificó que en 14 casos el link para iniciar un proceso de reclamo ante esta Superintendencia se encontraba erróneo y, en 1 caso la fecha de ocurrencia de los hechos hace referencia a un mes que no corresponde.

Año	N°	N° SAYN	RUT	Observación
2024	64	1157	19914XXX-X	Sin relación detallada de los hechos. Link a reclamos no funciona
2024	68	1177	10859XXX-X	Sin relación detallada de los hechos. Link a reclamos no funciona
2024	70	1186	13852XXX-X	Sin relación detallada de los hechos. Link a reclamos no funciona
2024	74	1195	16331XXX-X	Sin relación detallada de los hechos. Link a reclamos no funciona
2024	76	1208	11735XXX-X	Sin relación detallada de los hechos. Link a reclamos no funciona
2024	78	1222	13035XXX-X	Sin relación detallada de los hechos. Link a reclamos no funciona
2024	80	1228	13880XXX-X	Sin relación detallada de los hechos. Link a reclamos no funciona
2024	83	1247	17540XXX-X	Sin relación detallada de los hechos. Link a reclamos no funciona
2024	85	1252	7025XXX-X	Sin relación detallada de los hechos. Link a reclamos no funciona
2024	88	1261	13912XXX-X	Sin relación detallada de los hechos. Link a reclamos no funciona
2024	90	1277	9298XXX-X	Sin relación detallada de los hechos. Link a reclamos no funciona
2024	92	1279	14144XXX-X	Sin relación detallada de los hechos. Link a reclamos no funciona
2024	94	1286	7513XXX-X	Sin relación detallada de los hechos. Link a reclamos no funciona
2024	96	1307	14509XXX-X	Sin relación detallada de los hechos. Link a reclamos no funciona
2024	99	1318	20133XXX-X	Sin relación detallada de los hechos.
2024	101	1334	19016XXX-X	Sin relación detallada de los hechos.
2024	103	1337	18091XXX-X	Sin relación detallada de los hechos.
2024	106	1359	10100XXX-X	Sin relación detallada de los hechos.
2024	109	1386	16195XXX-X	Sin relación detallada de los hechos.
2024	111	1400	15720XXX-X	Sin relación detallada de los hechos.
2024	114	1404	13999XXX-X	Sin relación detallada de los hechos. Fecha de la situación ocurrida es errónea
2024	115	1411	7444XXX-X	Sin relación detallada de los hechos.
2024	117	1416	6266XXX-X	Sin relación detallada de los hechos.
2024	118	1417	17156XXX-X	Sin relación detallada de los hechos.
2024	120	1421	12227XXX-X	Sin relación detallada de los hechos.
2024	122	1424	8903XXX-X	Sin relación detallada de los hechos.
2024	124	1430	13330XXX-X	Sin relación detallada de los hechos.
2024	127	1445	12905XXX-X	Sin relación detallada de los hechos.
2024	129	1452	10049XXX-X	Sin relación detallada de los hechos.
2024	131	1469	21049XXX-X	Sin relación detallada de los hechos.
2025	1	1483	7269XXX-X	Sin relación detallada de los hechos.
2025	3	1492	41919011	Sin relación detallada de los hechos.
2025	6	1507	9037XXX-X	Sin relación detallada de los hechos.

Cabe señalar que, independiente de que aquella carta haya sido usada como ejemplo en otras instancias por esta Superintendencia respecto de los puntos que aborda la normativa, las revisiones detalladas donde se valida el cumplimiento es, principalmente, durante los procesos de fiscalización.

4.1. Exposición de los hechos relevantes:

4.1.1. Mediante el Oficio Ordinario N°227, de 5 de febrero de 2025, esta Superintendencia informó los resultados de la fiscalización efectuada en terreno durante los días 14 y 17 de enero de 2025, señalando:

"*En relación con lo anterior, informo a usted que, según el resultado de la presente revisión, se constataron los siguientes hallazgos:*

2.1 De la revisión de una muestra de 33 expedientes de personas con restricción temporal de ingreso a la sala de juegos entre mayo de 2024 y enero 2025, se constató que en todos los casos la carta que notifica la prohibición de ingreso al cliente no describe una relación detallada de los hechos por los cuales se les restringe el ingreso a la sala, indicando en este apartado una frase tipo para referirse a las situaciones que generaron dicha restricción. Adicionalmente, en aquellas cartas se identificó que en 14 casos el link para iniciar un proceso de reclamo ante esta Superintendencia se encontraba erróneo y, en un caso, la fecha de ocurrencia de los hechos hace referencia a un mes que no corresponde.

Año	N°	N° SAYN	RUT	Observación
2024	64	1157	19914XXX-X	Sin relación detallada de los hechos. Link a reclamos no funciona
2024	68	1177	10859XXX-X	Sin relación detallada de los hechos. Link a reclamos no funciona
2024	70	1186	13852XXX-X	Sin relación detallada de los hechos. Link a reclamos no funciona
2024	74	1195	16331XXX-X	Sin relación detallada de los hechos. Link a reclamos no funciona
2024	76	1208	11735XXX-X	Sin relación detallada de los hechos. Link a reclamos no funciona
2024	78	1222	13035XXX-X	Sin relación detallada de los hechos. Link a reclamos no funciona
2024	80	1228	13880XXX-X	Sin relación detallada de los hechos. Link a reclamos no funciona
2024	83	1247	17540XXX-X	Sin relación detallada de los hechos. Link a reclamos no funciona
2024	85	1252	7025XXX-X	Sin relación detallada de los hechos. Link a reclamos no funciona
2024	88	1261	13912XXX-X	Sin relación detallada de los hechos. Link a reclamos no funciona
2024	90	1277	9298XXX-X	Sin relación detallada de los hechos. Link a reclamos no funciona
2024	92	1279	14144XXX-X	Sin relación detallada de los hechos. Link a reclamos no funciona
2024	94	1286	7513XXX-X	Sin relación detallada de los hechos. Link a reclamos no funciona
2024	96	1307	14509XXX-X	Sin relación detallada de los hechos. Link a reclamos no funciona
2024	99	1318	20133XXX-X	Sin relación detallada de los hechos.
2024	101	1334	19016XXX-X	Sin relación detallada de los hechos.
2024	103	1337	18091XXX-X	Sin relación detallada de los hechos.
2024	106	1359	10100XXX-X	Sin relación detallada de los hechos.
2024	109	1386	16195XXX-X	Sin relación detallada de los hechos.
2024	111	1400	15720XXX-X	Sin relación detallada de los hechos.
2024	114	1404	13999XXX-X	Sin relación detallada de los hechos. Fecha de la situación ocurrida es errónea
2024	115	1411	7444XXX-X	Sin relación detallada de los hechos.
2024	117	1416	6266XXX-X	Sin relación detallada de los hechos.
2024	118	1417	17156XXX-X	Sin relación detallada de los hechos.
2024	120	1421	12227XXX-X	Sin relación detallada de los hechos.
2024	122	1424	8903XXX-X	Sin relación detallada de los hechos.
2024	124	1430	13330XXX-X	Sin relación detallada de los hechos.
2024	127	1445	12905XXX-X	Sin relación detallada de los hechos.
2024	129	1452	10049XXX-X	Sin relación detallada de los hechos.
2024	131	1469	21049XXX-X	Sin relación detallada de los hechos.
2025	1	1483	7269XXX-X	Sin relación detallada de los hechos.
2025	3	1492	41919011	Sin relación detallada de los hechos.
2025	6	1507	9037XXX-X	Sin relación detallada de los hechos.

4.1.2 El referido Oficio Ordinario N°227 instruyó a la sociedad operadora lo siguiente:

"*A partir de las situaciones que provoquen restricciones de acceso temporal a su sala de juegos, ocurridas desde la recepción del presente oficio ordinario, la sociedad operadora deberá incorporar a las cartas de notificación a jugadores la relación detallada de los hechos por los cuales se le restringe el ingreso a su casino de juegos.*

La sociedad operadora deberá remitir todas las cartas de notificación emitidas desde la recepción del presente oficio a esta Superintendencia, dando cuenta de la corrección efectuada, en el plazo indicado en el numeral 3.

Cabe señalar que, independiente de que una de sus cartas de notificación anteriormente haya sido usada como ejemplo en otras instancias por esta Superintendencia respecto de los puntos que aborda la normativa, el detalle de las circunstancias que fundamentan una medida de prohibición de acceso aplicada debe ser consignadas conforme al caso concreto, validándose su cumplimiento durante los procesos de fiscalización".

4.1.3. Mediante carta CDM/056/2025, de 25 de febrero de 2025, la sociedad operadora señaló:

"*Se adjuntan 8 expedientes de prohibición de ingreso con sus respectivas cartas detallada con los hechos por las cuales se restringe el ingreso a casino de juego tal cual lo solicita Vuestra Superintendencia*".

4.2. Análisis de los hechos relevantes:

La sociedad operadora habría incurrido en una conducta que afectaría el derecho del jugador a conocer con precisión las razones de la restricción aplicada, disminuyendo su capacidad para ejercer su derecho a defensa y reclamo. Así, se desnaturalizaría el sentido de la norma, que exige una motivación individualizada y no una estandarización meramente formal.

Asimismo, la existencia de un link incorrecto para iniciar un proceso de reclamo ante la SCJ constituye una barrera de acceso para el ejercicio del derecho a reclamo por los jugadores afectados.

4.3 Formulación de cargos.

En consecuencia, conforme a los hechos expuestos en el punto 4.1 y 4.2 de este Oficio y, sin perjuicio del análisis que se efectuará una vez que esa sociedad operadora presente formalmente sus descargos, existen antecedentes que permiten sostener que la sociedad operadora Casino del Mar S.A., eventualmente habría incumplido lo establecido en el Compendio Normativo de la Superintendencia de Casinos de Juego, Libro Segundo "Periodo de Operación del Permiso", Título VIII "Protección al jugador y juego responsable", Capítulo 4 "Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desordenes", número 3 "Notificación de restricción temporal de ingreso al casino de juego", numeral 3.1 "Notificación al jugador/a", numeral 3.1.2 "Contenido de la notificación", letra c):

4.4 Normativa que establece la infracción en relación con el incumplimiento objeto de la presente formulación de cargos.

Compendio Normativo de la Superintendencia de Casinos de Juego, Libro Segundo "Periodo de Operación del Permiso", Título VIII "Protección al jugador y juego responsable", Capítulo 4 "Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desordenes", número 3 "Notificación de restricción temporal de ingreso al casino de juego", numeral 3.1 "Notificación al jugador/a", numeral 3.1.2 "Contenido de la notificación", letra c):

"c) Relación detallada de los hechos por los cuales se le restringe el ingreso al casino de juego respectivo".

4.5 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° 5:

La sociedad operadora realizaría el envío de promociones a persona con autoexclusión vigente.

5.1. Exposición de los hechos relevantes:

5.1.1. Mediante presentación de la Sra. Ángela Carmona Alba de fecha 15 de octubre de 2024 (Denuncia N°8061), se denunció que esa sociedad operadora habría enviado invitaciones a participar en sorteos a una persona con autoexclusión voluntaria vigente (Sra. Patricia Arancibia Arancibia), según los antecedentes que acompaña.

5.1.2. Mediante Oficio Ordinario N° 2039, de 22 de octubre de 2024, esta Superintendencia, le requirió a la sociedad operadora que remitiese los siguientes antecedentes:

a) Un informe sobre la situación presentada, que permita deducir una respuesta fundada y completa respecto de los hechos reclamados.

b) Informar los mecanismos de control de acceso de las personas que se encuentran autoexcluidas de ingresar a los casinos de juego del país.

c) Informar los mecanismos de bloqueo de envío de promociones y/o publicidad a personas con autoexclusión vigente.

d) Registros que acrediten el bloqueo de las tarjetas de juego y/o fidelización de la Sra. Patricia Arancibia y la deshabilitación de sus datos de contacto de las bases promocionales del casino de juego.

e) Cartolas de juego de la Sra. Arancibia del último trimestre, en caso de que hubiera.

f) Notificaciones SAYN de Contingencias sobre el Sistema de Autoexclusión enviadas a esta Superintendencia, donde reporte el ingreso o intento de ingreso de la señora Arancibia.

5.1.3. Mediante presentación CDM/272/2024 de fecha 28 de octubre de 2024, la sociedad operadora Casino del Mar S.A. acompañó los antecedentes requeridos.

5.1.4. Mediante Oficio Ordinario N° 2391, de 27 de diciembre de 2024, esta Superintendencia señaló lo siguiente:

"De la revisión de los antecedentes enviados por esta sociedad operadora, es posible indicar que:

a) Se pudo acreditar el envío de información comercial y de marketing a la autoexcluida Patricia Arancibia en tres fechas: 6, 10 y 14 de octubre de 2024.

b) La sociedad operadora indicó que el sistema comunicaciones "Whatsender" utilizado para estos fines cruza la información tomando solo un nombre y un apellido del listado para envío de actividades promocionales.

c) A partir del 23 de octubre, la sociedad operadora realiza un ajuste en el sistema, agregando una variable adicional para reconocer a clientes, evitando el envío de información comercial a personas con autoexclusión vigente".

Asimismo, constató que "*la inhabilitación de las bases de datos no ha sido suficiente y que los datos de toda persona con autoexclusión vigente deben ser eliminados de los listados que tengan como fin enviar promociones o información de casino, por lo que se instruye a esta sociedad operadora:*

a) Eliminar los datos de contacto de todas las personas con autoexclusión vigente de las bases de datos promocionales a fin de que el o los sistemas no ejecuten una instrucción incorrecta y se genere el envío de información a autoexcluidos/as.
b) Establezca un procedimiento para la eliminación de estos datos.
c) *Remita los medios de verificación de la adopción de las medidas correctivas indicadas*".

5.1.2. Mediante presentación CDM/018/2025, de 13 de enero de 2025, señaló lo siguiente:

"*Al respecto, hemos estructurado nuestra respuesta en el mismo orden consignado en el acto administrativo antes mencionado. A fin de cumplir con informe, a continuación se adjuntan documentos solicitados:*

a) Eliminar los datos de contacto de todas las personas con autoexclusión vigente de las bases de datos promocionales a fin de que el o los sistemas no ejecuten una instrucción incorrecta y se genere el envío de información a autoexcluidos/as.
Respecto a lo observado, según la investigación realizada, es un hecho puntual donde un ejecutivo de clientes de manera involuntaria uso un medio de comunicación que no estaba validado por nuestros controles internos, como medida correctiva, se reforzó al área Comercial por medio de su de su Jefatura Directa para evitar este tipo de inconvenientes.

b) Establezca un procedimiento para la eliminación de estos datos.
Se adjunta procedimiento Vigente.

c) Remita los medios de verificación de la adopción de las medidas correctivas indicadas.
En relación a lo solicitado, se remiten los medios de verificación descritos en procedimiento vigente".

5.2. Análisis de los hechos relevantes:

La sociedad operadora habría incurrido en una contravención directa de las instrucciones de esta Superintendencia al enviar información comercial y de marketing a la Sra. Patricia Arancibia Arancibia, persona con autoexclusión voluntaria vigente, en tres ocasiones (6, 10 y 14 de octubre de 2024).

Esta situación afectaría el derecho de la persona autoexcluida a no ser contactada con fines promocionales por el casino, constituiría un incumplimiento directo de la función protectora de la autoexclusión, la cual busca precisamente que la persona autoexcluida no se vea expuesta a estímulos que la puedan inducir a conductas de juego problemático.

El problema que habría tenido el sistema de bloqueo daría cuenta de una situación estructural y de la falta de controles internos que permitieran verificar su efectividad.

5.3 Formulación de cargos.

En consecuencia, conforme a los hechos expuestos en el punto 4.1 y 4.2 de este Oficio y, sin perjuicio del análisis que se efectuará una vez que esa sociedad operadora presente formalmente sus descargos, existen antecedentes que permiten sostener que la sociedad operadora Casino del Mar S.A., eventualmente habría incumplido lo establecido en el Libro Segundo: Período De Operación Del Permiso / Título VIII. Protección al jugador y juego responsable / Capítulo 3: Autoexclusión, Numeral 5, literal f).

5.4 Normativa que establece la infracción en relación con el incumplimiento objeto de la presente formulación de cargos.

Libro Segundo: Período De Operación Del Permiso / Título VIII. Protección al jugador y juego responsable / Capítulo 3: Autoexclusión, Numeral 5, literal f):

"*Abstenerse de enviar información de torneos de juego, eventos especiales y promociones en general, a las personas autoexcluidas, debiendo adoptar las medidas correspondientes para deshabilitarlos de sus bases de datos promocionales.*

Para ello, la sociedad operadora deberá eliminar los datos de la persona autoexcluida de aquellas listas de correos electrónicos masivos u otras bases de contacto, que de manera directa o a través de terceros, puedan enviar la información antes referida a la casilla electrónica o teléfono del autoexcluido. La inhabilitación de las bases de datos promocionales también deberá efectuarse respecto de los clubes de fidelización, independientemente de quien lo administre, siendo responsabilidad de la sociedad operadora o concesionaria determinar el mecanismo que garantice el cumplimiento de dicha obligación".

5.5 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 el cargo formulado 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 y que las haya informado en el expediente administrativo.

Distribución:

- Sr. **RODRIGO BORQUEZ SOUDY**, Gerente General 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: 2026.11.05 09:17:04 CLST
Reason: Superintendencia de Casinos de Juego
Location: Santiago - Chile