

**RESUELVE RECURSO DE RECLAMACIÓN  
PRESENTADO POR CASINO DE JUEGO DE  
TALCA S.A. EN CONTRA DE LA  
RESOLUCIÓN EXENTA N°782, DE 03 DE  
OCTUBRE DE 2023, DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE  
JUEGO.**

**ROL N°9/2023**

**VISTOS:**

Lo dispuesto en la Ley N°19.995 que Establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, de 2005 y sus modificaciones; la Ley N°19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en los Decretos N°32 de 2017, N°248 de 2020, y N°412 de 2023, todos del Ministerio de Hacienda, el primero que designa y los siguientes que renuevan a la Sra. Vivien Villagrán Acuña en el cargo de Superintendente de Casinos de Juego; el Oficio Ordinario N°885, de 12 de junio de 2023, de esta Superintendencia, que formula cargos a la sociedad operadora Casino de Juego de Talca S.A.; la presentación de Casino de Juego de Talca S.A., de 28 de julio de 2023, que da respuesta a la formulación de cargos; la Resolución Exenta N°782, de 03 de octubre de 2023, de esta Superintendencia; la presentación de Casino de Juego de Talca S.A., TAL/69/2023 de 18 de octubre de 2023, mediante la cual remite una reclamación en contra de la Resolución Exenta N°782, de 2023; la Resolución N°7, de 2019 de la Contraloría General de la República y sus modificaciones; y los demás antecedentes contenidos en el presente procedimiento administrativo sancionatorio.

**CONSIDERANDO:**

1. Que, mediante Oficio Ordinario N°885, de 12 de junio de 2023, esta Superintendencia le formuló cargos e inició un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Casino de Juego de Talca S.A.** por cuanto, eventualmente, y por las razones expuestas en dicho oficio, habría incumplido lo establecido en el literal c) del artículo 31 de la Ley N°19.995, en concordancia con el artículo 6° del Decreto N°287, de 2005, infringiendo, en consecuencia, el artículo 50 de la Ley N°19.995, conforme al análisis realizado en el mencionado oficio, al suspender el funcionamiento de la sala de juego sin causa justificada, como consecuencia de no haber implementado medidas técnicas y de organización para gestionar los riesgos de ciberseguridad de las redes.

2. Que, por medio de la Resolución Exenta N°782, de 03 de octubre de 2023, se puso término al presente procedimiento administrativo sancionatorio, determinándose la aplicación fundada a la sociedad **Casino de Juego de Talca S.A.** una multa a beneficio fiscal de 350 UTM (trescientas cincuenta Unidades Tributarias Mensuales) en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley N°19.995, por haber incumplido lo establecido en el literal c) del artículo 31 de la misma ley, en concordancia con el artículo 6°, del Decreto N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda.

3. Que, la referida Resolución Exenta N°782 fue enviada, con fecha 03 de octubre 2023, por correo electrónico a la casilla registrada en esta Superintendencia conforme a lo dispuesto en el Oficio Circular N°18, de 6 de abril de 2020, dictado por este servicio.

4. Que, con fecha 10 de octubre de 2023, la sociedad Casino de Juego de Talca S.A. interpuso dentro de plazo y ante esta Superintendencia, un recurso de reclamación administrativa en contra de lo resuelto en la Resolución Exenta N°782, ya citada, en los términos previstos en el artículo 55 de la Ley N°19.995.

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

5.1. En primer lugar recuerda que con respecto a los cargos, al responderlos señaló que Casino de Juego de Talca S.A. está trabajando en implementar las instrucciones de la Superintendencia, que coinciden con las definiciones técnicas; que el Storage que sufrió el desperfecto se encuentra enmarcado en una estructura computacional con la cual se presentó y aprobó el proyecto de licitación del Casino de Juego de Talca; que no fue posible implementar Storage de respaldo externo por desacuerdos con Mall Plaza Maule y que, respecto del Storage existente se tomaron medidas de control y prevención, realizándose todas las pruebas pertinentes y existiendo procedimientos de contingencia incluyéndose la contratación de un servicio de soporte, no existiendo alerta de ningún problema o aviso de error que fuese anterior a que las dos tarjetas de red fallaran y en consecuencia, no siendo posible evitar que un componente electrónico dejase de funcionar si es que éste no alertaba aviso de problemas, haciendo imposible a su vez haber atendido de mejor forma dicha falla y menos aún prever que no fuese reparable y que se requiriese cambio de piezas para solucionarse.

5.2. Por otra parte, señala que tal como lo indica el artículo 55 letra h) de la Ley N°19.995, la resolución que pone fin al procedimiento sancionatorio debe dictarse dentro de los 10 días siguientes contados desde que se haya evacuado la última diligencia. En el caso del procedimiento materia de autos, habiéndose abierto término probatorio, la última diligencia, en que se acompañaron los documentos de prueba, fue realizada el 31 de julio de 2023, sin embargo, la resolución que resuelve el procedimiento administrativo se dictó con fecha 03 de octubre de 2023, es decir, fuera del plazo establecido en la ley, lo cual trae como consecuencia la extinción del acto administrativo, perdiendo su eficacia. La dictación del acto cuando el plazo dispuesto para para ejercer facultad ya estaba precluido implica que no se ha sancionado en la forma en que prescribe la ley, como dispone el artículo 7° de la Constitución Política de la República.

5.3. Habiéndose presentado los descargos y solicitado abrir término probatorio, la Superintendencia de Casino de Juegos mediante Resolución Exenta N°528, de 18 de julio de 2023 fijó como hecho sustancial, pertinente y controvertido *“la efectividad que la suspensión del funcionamiento de la sala de juego, que se produjo como consecuencia de una falla del Sistema de Monitoreo y Control en Línea que responde a una situación de caso fortuito o fuerza mayor, esto es, una circunstancia inimputable, imprevisible e irresistible”*. Posteriormente, con fecha 31 de julio de 2023, la operadora presentó escrito acompañando documentos en parte de prueba, esto es:

a) Informe técnico para Casino de Talca, Código RG-76, elaborado por Empresa Pronto Comunicaciones, representada por Álvaro Pacheco, en el cual se realiza una cronología de la incidencia, el análisis técnico de la falla y entrega conclusiones y recomendaciones. *“Posterior a resolución de incidencia, nuestro equipo investigó y analizó la posible causa raíz que afectó al equipo STORAGE 7000 IBM, encontrando la siguiente información por parte de Lenovo/IBM, la que se puede considerar como un antecedente para ser asociado a este caso, ya que esta falla imprevisible y poco común”*.

El informe técnico señala que lo sucedido es que dicho equipo quedó sin posibilidad de acceso, algo inusual, ya que cuenta con “2 rutas” independientes para poder contar con ingresos (nodos), pero ambas presentaron problemas en forma simultánea sin acusar alarma alguna.

Considerando el trabajo de análisis realizado, el informe técnico concluye que se trató de un caso fortuito o fuerza mayor, imprevisible e irresistible por parte del Casino de Talca debido a la naturaleza del fallo, y se puede concluir que se trató de una circunstancia ajena a las posibilidades de intervenir por parte de Casino de Juego de Talca, y por lo tanto no se pudo prever dentro de los cálculos ordinarios y corrientes, como consecuencia de ello no se pudo evitar.

b) Informe de Falla 2076-124 S/N 78-T1946 Casino de Talca, de fecha 26 de julio de 2023, elaborado por Rodrigo Cano Pérez, técnico de la empresa IBM, mediante el cual se realiza un cronograma de la falla, conclusiones y recomendaciones.

El informe referido agrega que *“Tal como consta de la documentación acompañada, Casino de Talca es usuario de Storage Storwize V7000 de IBM y tanto de la definición entregada en su página web como en los 2 informes que se adjuntan, se concluye que, si bien es cierto este equipo físicamente aparenta ser uno solo, su arquitectura y diseño representan dos equipos ya que consta de dos nodos (tarjetas controladoras) y dos fuentes lo cual nos ofrece la redundancia en materia de seguridad. Estos se encuentran sincronizados para así administrar un grupo de discos, los cuales en nuestro caso inclusive se encuentran configurados en RAID 10 para entregar una mayor seguridad de protección de la información si fallara algún disco. De lo anterior es posible concluir que el fallo presentado el 15 de febrero del 2022 efectivamente obedece a una circunstancia de fuerza mayor y absolutamente fortuita, ya que fallaron ambos nodos al mismo tiempo, caso nunca visto tal como lo indica en su informe el Sr. Rodrigo Cano Pérez, personal técnico especializado quien lleva trabajando más de 14 años en el área de soporte de la empresa IBM.”*

Finalmente, en el informe referido se agrega que *“Estadísticamente, la probabilidad de que dos nodos fallen al mismo tiempo es casi nula, de hecho, no hemos visto esta situación en otras oportunidades.”*

5.4. Que, conforme los argumentos y consideraciones esgrimidas, la operadora solicita tener por interpuesto un reclamo en contra de la Resolución Exenta N°782, de 03 de octubre de 2023, solicitando se deje sin efecto la sanción impuesta a la sociedad operadora, por las razones expresadas precedentemente, y en subsidio, sea rebajada la multa al mínimo aplicable.

6. Que, luego de un análisis de los argumentos de la reclamación evacuada por **Casino de Juego de Talca S.A.**, siempre de conformidad al estándar de apreciación en conciencia que legalmente corresponde, esta Superintendencia pasa a exponer lo siguiente:

a) Resulta posible concluir que, no habiéndose aportado nuevos elementos distintos a los ya expuestos en estos autos infraccionales, que permitan una nueva apreciación de los hechos y una nueva ponderación de la sanción aplicada, corresponde mantener el criterio sostenido y sus fundamentos, además de las decisiones adoptadas respecto de la sanción impuesta en la resolución reclamada.

b) Respecto de la preclusión de la facultad de la Superintendencia para aplicar la sanción puesto que la resolución reclamada se dictó fuera del plazo legal dispuesto para ello en el artículo 55 letra h) de la Ley N°19.995, cabe hacer presente que el criterio jurisprudencial, tanto judicial como administrativo, concibe los plazos legales dados a la administración como plazos no fatales, en síntesis, fundado en que la fiscalización y derechos e intereses del Estado y de los administrados estarían por encima del cumplimiento perentorio de los plazos y del principio de celeridad. No obstante lo anterior, se observa que para este Servicio el cumplimiento oportuno de las obligaciones que le competen es un asunto relevante y lo cual dan cuenta sus actuaciones, incluida la tramitación de este procedimiento, que como se verá se ajusta a las directrices vigentes en esta materia.

c) En lo referente a la jurisprudencia administrativa, la Contraloría General de la República, CGR, ha dictaminado que el incumplimiento de los plazos en los trámites no invalida el correspondiente acto administrativo (dictámenes N°28.804, de 1998; N°27.954, de 2006, N°8.630, de 2007 y, N°17.057, de 2009).

En dictámenes más recientes la CGR ha precisado que, salvo disposición legal expresa en contrario, los plazos que la ley establece para los trámites y las decisiones de la Administración, toda vez que tienen por finalidad el logro de un buen orden administrativo para el cumplimiento de las funciones o potestades de los órganos públicos, y que su vencimiento no implica por sí mismo, la caducidad o invalidación del acto respectivo, de modo que la expiración de dichos términos no impide que las correspondientes actuaciones se lleven a cabo con posterioridad a ella (dictámenes N°61.059 de 2011 y N°20.306, de 2012).

Lo mismo se ha mantenido en el dictamen N°E312592, de 2023 de la CGR, que aplica los dictámenes N°96251, de 2015, N°3860 de 2018, N°19288, de 2019, y E249979 de 2022.

d) En el orden judicial sobre este asunto, en la causa rol N°14709-2018 (Casación en el Fondo), la Tercera Sala de la Excm. Corte Suprema en sentencia de 27 de diciembre de 2016, señala *“en la especie se trata de un procedimiento administrativo vigente, que aún no contaba con la dictación de un acto de terminal, sujeto a los plazos que indica la ley, pero que en ningún caso son fatales, porque en este caso, existen los remedios propios de la terminación anormal del procedimiento, tal como la caducidad o abandono como el silencio administrativo, los que en cualquier caso deben ser incentivados, propuestos y seguidos por el interesado, en consecuencia, en la especie no se configura ninguno de los elementos descritos para acoger la tesis propuesta por el reclamante”*.

Por su parte, y sobre la misma materia, en la causa rol N°23056-2018, (Apelación Ilegalidad), la misma sala del máximo Tribunal, en sentencia del 26 de marzo de 2019, concluyo:

*“Séptimo: Que, en primer lugar, esta Corte Suprema debe resolver la alegación de decaimiento del acto administrativo, planteada por el reclamante. En tal sentido, se debe tener presente que el artículo 22 de la Ley N°19.913 establece ciertas precisiones respecto de los procedimientos administrativos que se sigan para la aplicación de las sanciones previstas en ese cuerpo normativo. Así, el numeral 7° refiere que la resolución que ponga fin al procedimiento sancionatorio deberá dictar dentro de los diez días siguientes a aquél en que se haya evacuado la última diligencia ordenada en el expediente”*.

*“Pues bien, la pretensión del actor sólo adquiere sentido si el término contenido en la norma en comento es considerado como uno de caducidad.”*

*“Vistas así las cosas, se debe precisar que el instituto de la caducidad posee diversos significados jurídicos, reconociéndose tradicionalmente las siguientes cuatro acepciones: (i) Caducidad de acción o pretensión, que se encuentra asociada al plazo para la presentación de un recurso o acción jurisdiccional; (ii) Caducidad de derechos subjetivos sustantivos vinculados a un plazo máximo para ejercerlos; (iii) Caducidad sanción, como un mecanismo que prevé el ordenamiento jurídico con motivo del incumplimiento de las obligaciones o condiciones esenciales impuestas a sus titulares; (iv) Caducidad para ejercer una potestad administrativa, como un mecanismo de limitación de la actuación pública en el tiempo.” (Luis Cordero Vega, en Lecciones de Derecho Administrativo, Thomson Reuters, segunda edición, año 2015, pág. 317).”*

*“Pues bien, la sola exposición de las ideas relacionadas a la caducidad de un procedimiento administrativo por el transcurso del plazo, son inaplicables en la especie. En efecto, carecen de sustento en la letra de la ley, que de modo alguno se refiere a la duración del procedimiento en su integridad, sino que, únicamente, consagra un plazo en que la Administración debe dictar el acto administrativo que ponga término al procedimiento, computados desde la última diligencia útil.”*

*“Este lapso que en caso alguno tiene el carácter de fatal, razón por la que su incumplimiento no trae aparejada la invalidez de lo actuado, sin perjuicio de las sanciones administrativas que corresponda aplicar a los funcionarios involucrados en su inobservancia.”*

*“Octavo: Que, enseguida, se afinca la alegación de decaimiento en el artículo 27 de la Ley N°19.880, norma que prescribe que “Salvo caso fortuito o fuerza mayor, el procedimiento administrativo no podrá exceder de 6 meses, desde su iniciación hasta la fecha en que se emita la decisión final”.*

*“Al respecto, esta Corte ha sostenido que para la Administración Pública el plazo establecido en el citado artículo 27 no tiene el carácter de fatal que pretende el reclamante, de manera que si bien el organismo público debe hacer expeditos los trámites respectivos, el principio de celeridad lo ha de llevar tan sólo a tender o a instar por la pronta terminación del procedimiento administrativo, sin que pueda estimarse razonablemente que esa circunstancia le ha de compeler, con carácter definitivo, a concluir tales procesos sólo y únicamente en los perentorios términos fijados por el legislador.”*

*“El esfuerzo hacia el que ha de propender el órgano público en esta materia no puede vincularlo de tal manera que el incumplimiento de estos plazos transforme en fútil su esfuerzo fiscalizador. En efecto, un mínimo equilibrio entre sus distintos deberes lleva necesariamente a una conclusión como ésta, pues de lo contrario se habría de convenir en que la fiscalización y los derechos e intereses del Estado y de los administrados habrían de ceder y quedar subordinados a la celeridad, conclusión irracional que no puede ser admitida.”*

7. Que, de acuerdo con los hechos descritos en los considerandos anteriores y atendida las facultades que me confiere la Ley N°19.995.

#### RESUELVO:

**1. SE RECHAZA** la reclamación interpuesta en contra de la Resolución Exenta N°782, de 03 de octubre de 2023, que puso término al presente procedimiento administrativo infraccional sancionatorio, iniciado mediante Oficio Ordinario N°885, de 12 de junio de 2023, confirmándose, en consecuencia, la aplicación a **Casino de Juego de Talca S.A.** de una multa a beneficio fiscal de **350 UTM (trescientas cincuenta Unidades Tributarias Mensuales)** en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley N°19.995, por haber incumplido lo establecido en el literal c) del artículo 31 de la misma ley, en concordancia con el artículo 6°, del Decreto N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda.

**2. TÉNGASE PRESENTE** que el pago de la multa impuesta deberá efectuarse ante la Tesorería General de la República en el plazo de 15 días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución y acreditarse por medio de la correspondiente presentación dirigida a la División Jurídica de esta Superintendencia.

Una vez ejecutoriada la presente resolución exenta, se comunicará a la Tesorería General de la República la multa impuesta a la sociedad operadora **Casino de Juego de Talca S.A.** para los fines legales pertinentes.

**3. TÉNGASE PRESENTE** asimismo que, sin perjuicio de lo resuelto por la presente resolución, conforme a lo prescrito en el artículo 55 literal h) de la Ley N°19.995, ésta podrá ser reclamada ante el tribunal ordinario civil que corresponda al domicilio de la sociedad operadora, dentro de los 10 días siguientes a su notificación.

**4. NOTIFÍQUESE** la presente resolución conforme a lo dispuesto en el Oficio Circular N°18, de 6 de abril de 2020, de esta Superintendencia, mediante correo electrónico dirigido al gerente general de la sociedad operadora y a las casillas electrónicas que han sido comunicadas a este Servicio en conformidad al Oficio Circular N°6, de 18 de marzo de 2020, como también a las casillas electrónicas de las personas que tengan poderes en el presente procedimiento administrativo sancionatorio y que las hayan informado en el expediente administrativo.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y AGRÉGUESE  
AL EXPEDIENTE.**

**Distribución**

- Sr. Gerente General Casino de Juego de Talca S.A.
- Sr. Presidente del Directorio Casino de Juego de Talca S.A.
- Sr. Director del Servicio Nacional del Consumidor.
- Divisiones y Unidades SCJ
- Oficina de Partes/Archivo

