

Información proporcionada por Superintendencia de Casinos de Juego

Reclamo en contra de un casino de juego

Última actualización: 25 enero, 2019

Descripción

Permite ingresar un reclamo, en segunda instancia, ante la Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ), en caso de no estar conforme con la respuesta entregada por el casino de juego al reclamo ingresado en primera instancia.

Los reclamos se originan cuando existen discrepancias respecto del funcionamiento de un casino de juego autorizado o de la explotación de los juegos de azar que se desarrollan en éste.

Los casinos de juego tienen un plazo de 10 días hábiles para dar respuesta a los [reclamos ingresados por los usuarios en primera instancia](#).

El trámite se puede realizar durante todo el año.

¿A quién está dirigido?

Clientes de los casinos de juego y público en general.

¿Qué necesito para hacer el trámite?

- Copia de la respuesta otorgada por el casino de juego.
- Breve descripción de los hechos que fundamentan la solicitud de revisión por parte de la Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ).
- Escritura pública o documento privado suscrito ante un notario para acreditar el poder de representación, si el trámite lo realiza el apoderado del titular.

No tiene costo.

¿Cómo y dónde hago el trámite?

En línea:

1. Reúna los antecedentes requeridos.
2. Haga clic en "ir al trámite en línea".
3. Una vez en sitio web de la institución, complete los datos requeridos, adjunte la respuesta del casino, y haga clic en "enviar".
4. Como resultado del trámite, habrá registrado su reclamo, cuya respuesta podrá obtener en un plazo máximo de seis meses.

Importante:

- Una vez que la superintendencia ponga en conocimiento al casino de juego, éste tendrá **cinco días hábiles** para enviar el expediente del caso a la institución pública.
- En el evento de que existan hechos relevantes que deben ser probados, la superintendencia podrá solicitar a la sociedad operadora o al reclamante: antecedentes adicionales, declaraciones, testimonios, entre otros.

En oficina:

1. Reúna los antecedentes requeridos.
2. Diríjase a la oficina de la Superintendencia de Casinos y Juegos, ubicada en [Morandé 360, piso 11 Santiago](#). Horario de atención: de lunes a jueves, de 9:30 a 13:00 y de 15:00 a 17:00 horas; viernes, de 9:30 a 13:00 y de 15:00 a 16:30 horas.
3. Explique el motivo de su visita: presentar un reclamo contra un casino de juegos.
4. Entregue el antecedente requerido.
5. Como resultado del trámite, habrá registrado su reclamo, cuya respuesta podrá obtener en un plazo máximo de seis meses.

Importante:

- Una vez que la superintendencia ponga en conocimiento al casino de juego, éste tendrá **cinco días hábiles** para enviar el expediente del caso a la institución pública.
- En el evento de que existan hechos relevantes que deben ser probados, la superintendencia podrá solicitar a la sociedad operadora o al reclamante: antecedentes adicionales, declaraciones, testimonios, entre otros.

Link de trámite en línea:

<https://portal.qa.chileatiende.cl/fichas/5711-reclamo-en-contra-de-un-casino-de-juego>