

Información proporcionada por Superintendencia de Casinos de Juego

# Reclamo en segunda instancia en contra de un casino de juego

Última actualización: 04 abril, 2024

## Descripción

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

El trámite se puede realizar durante todo el año **en el sitio web y en la oficina de la Superintendencia**.

## ¿A quién está dirigido?

Clientes y clientas 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.

## ¿Cuál es el costo del trámite?

No tiene costo.

**En línea:**

1. Reúna los antecedentes requeridos.
2. Haga clic en “Realizar reclamo”.
3. Una vez en sitio web de la Superintendencia de Casinos de Juego, haga clic en “Atención ciudadana” y seleccione la opción “Reclamos”.
4. Complete el formulario, adjunte la respuesta del casino, y haga clic en “Enviar”.
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, este tendrá **5 a 10 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 de Juego, 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, este tendrá **5 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://www.chileatiende.gob.cl/fichas/5711-reclamo-en-segunda-instancia-en-contra-de-un-casino-de-juego>