



Información proporcionada por Superintendencia de Casinos de Juego

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

Última actualización: 27 enero, 2026

## Descripción

Realiza un reclamo (**primera instancia**) en caso de que existan discrepancias respecto del funcionamiento de un casino de juego autorizado o de la explotación de los juegos de azar que se desarrolla en este.

En caso de no estar conforme con la respuesta entrega por el casino de juego, podrás ingresar un reclamo en **segunda instancia**, ante la Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ).

Gestiona tu reclamo durante todo el año en el **casino de juego correspondiente** y a través del **sitio web de la SCJ**.

### Primera instancia

#### ¿Qué antecedentes necesito?

No es necesario ningún documento, sin embargo, te solicitarán nombre completo, y correo electrónico o dirección postal.

#### ¿Dónde puedo realizar el reclamo?

Dirígete directamente al casino de juego donde deseas presentar un reclamo.

#### Importante:

- Los casinos tienen un plazo de **10 días hábiles** para dar respuesta al reclamo en primera instancia.
- Revisa la [Guía para la tramitación de reclamos](#).



- Copia de la respuesta otorgada por el casino de juego en la primera instancia.
- Breve descripción de los hechos que fundamentan la solicitud de revisión por parte de la SCJ.
- Escritura pública o documento privado, firmado ante un notario, para acreditar el poder de representación, si el trámite lo realiza un apoderado.

#### ¿Dónde puedo realizar el reclamo?

- Ingresa al [\*\*sitio web de la SCJ\*\*](#).
- Acude a la oficina de la SCJ, ubicada en [\*\*Morandé 360, piso 11, Santiago\*\*](#).

#### Importante:

- La superintendencia pondrá en conocimiento al casino de juego, el cual tendrá **5 días hábiles** para enviar el expediente del caso.
- Si existen hechos relevantes que deben ser aprobados, la SCJ podrá solicitar (a ti o al casino) antecedentes adicionales, declaraciones, testimonios, entre otros.
- Revisa la [guía para la tramitación de reclamos](#).

#### Lee el marco legal

- [\*\*Ley N° 19.880\*\*](#), de 2003, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado.
- [\*\*Ley N° 19.995\*\*](#), que establece las bases generales para la autorización, funcionamiento y fiscalización de casinos de juego.
- [\*\*Compendio Normativo\*\*](#). Título VIII: Protección al jugador y juego responsable. Capítulo 2: Reclamos