

Información proporcionada por Superintendencia de Casinos de Juego

Reclamo en primera instancia en contra de un casino de juego

Última actualización: 25 enero, 2023

Descripción

Permite realizar un reclamo 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 desarrollan en este.

Los casinos de juego tienen un plazo de **10 días hábiles** para dar respuesta al reclamo ingresado por las y los usuarios en **primera instancia**.

El reclamo se puede realizar durante todo el año **en el sitio web y en la oficina de la SCJ o en el casino de juego en donde se quiere reclamar**.

¿A quién está dirigido?

Personas naturales y jurídicas.

¿Qué necesito para hacer el trámite?

Si bien no es necesario ningún documento, se solicitará el nombre completo, correo electrónico o dirección postal de la persona interesada o de su representante.

¿Cuál es el costo del trámite?

No tiene costo.

¿Cómo y dónde hago el trámite?

1. Haga clic en "Realizar reclamo".
2. Una vez en el sitio web de la Superintendencia, haga clic en "Atención ciudadana", y seccione la opción "Reclamos", complete los antecedentes requeridos, y haga clic en "Enviar".
3. Como resultado del trámite, habrá ingresado un reclamo. Obtendrá una respuesta en un plazo máximo de seis meses.

En oficina:

1. Reúna el antecedente requerido.
2. Diríjase a la oficina de la Superintendencia de Casinos de Juego, ubicada en [Morandé 360, piso 11, Santiago](#).
3. Explique el motivo de su visita: realizar un reclamo a la Superintendencia de Casinos de Juego.
4. Entregue el antecedente requerido.
5. Como resultado del trámite, habrá ingresado un reclamo. Obtendrá una respuesta en un plazo máximo de seis meses.

Link de trámite en línea:

<https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/61944-reclamo-en-primera-instancia-en-contra-de-un-casino-de-juego>