

Información proporcionada por Superintendencia de Casinos de Juego

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

Última actualización: 04 abril, 2024

## 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>