



Consultas

La Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ) resolverá las consultas sobre el funcionamiento de la industria de casinos de juego, los juegos que se desarrollan en dichos establecimientos, los procedimientos de resolución de conflictos y el estado de la tramitación de los reclamos presentados en segunda instancia, entre otras cosas.



Quejas, sugerencias y felicitaciones

Si considera que los procedimientos que la SCJ ha efectuado no satisfacen su necesidad o molestia; o bien, por el contrario quiere agradecer la tramitación de su solicitud, debe ingresarlo a través de esta categoría, con el fin que la institución canalice sus requerimientos o bien remita las felicitaciones a quienes corresponda.

Mesa de ayuda telefónica:
+56 2 25893080



ATENCIÓN CIUDADANA

Solicitudes ciudadanas



Corresponde a todos los requerimientos que la ciudadanía formula a la Superintendencia, con el objeto de recibir orientación y/o información clara, precisa y oportuna acerca de la correcta interpretación y aplicación de la regulación de la industria de casinos de juego y su funcionamiento; realizar reclamos cuando no haya quedado conforme con la respuesta de los casinos o bien presentar quejas, sugerencias y felicitaciones respecto de este servicio.

La presentación de las solicitudes podrá realizarse mediante los siguientes mecanismos:

- En línea en el sitio web de la SCJ
<http://www.scj.gob.cl/atencion-ciudadana>
- En forma presencial en las oficinas del servicio.
- Vía correo postal dirigido a calle Morandé 360, piso 11 comuna de Santiago.

Una vez recibida la solicitud, se enviará un correo electrónico al solicitante en el que se le informarán los plazos que posee la SCJ para responder su requerimiento.



Reclamos

En primera instancia si usted tiene una discrepancia respecto del funcionamiento de un casino de juego o de la explotación de los juegos de azar que se desarrollen en éste, debe presentar un reclamo ante el propio casino; el cual tiene 10 días hábiles contados desde su presentación para responder.

En caso de disconformidad con esta respuesta, usted puede recurrir en segunda instancia a la SCJ para su revisión. Para lo cual deberá acompañar copia de la respuesta otorgada por el casino.



Denuncias

Si usted considera que en términos genéricos existe un eventual incumplimiento en la normativa vigente que regula el funcionamiento y explotación de casinos de juego por parte de las Sociedades Operadoras que lo administran, puede interponer una denuncia ante la SCJ, quien podrá ejecutar diversas acciones de fiscalización con el objeto de indagar los hechos expuestos en su presentación, o eventualmente coordinar con los organismos públicos que sean competentes.

