

## **GUIA PARA LA TRAMITACIÓN DE RECLAMOS**

### **PRIMERA INSTANCIA**

Si el cliente tiene una discrepancia respecto del funcionamiento del casino de juego y el desarrollo de los juegos de azar, puede presentar un reclamo en primera instancia ante el propio casino de juego.

### **SEGUNDA INSTANCIA**

En caso de disconformidad con la respuesta entregada por el casino de juego, el cliente puede recurrir en segunda instancia a la SCJ para su revisión.

### **PROCEDIMIENTO DE RECLAMO ANTE UN CASINO DE JUEGO EN PRIMERA INSTANCIA**

#### **A. VIAS PARA FORMULAR UN RECLAMO A UN CASINO DE JUEGO**

El reclamo puede ser formulado por alguna de las siguientes vías:

- Acudiendo personalmente al casino durante su horario de funcionamiento.
- Correo postal.
- Dirección de E-mail habilitada por el casino para la recepción de reclamos.
- Formularios dispuestos en las páginas web o sitios electrónicos de los casinos.
- Otros medios que los casinos hayan habilitado para la recepción de reclamos.

El casino deberá entregar al reclamante un comprobante de su reclamo a modo de constancia.

El reclamante debe declarar y completar la información mínima necesaria para que su reclamo sea tramitado. En caso de haber datos incompletos o que la solicitud sea ilegible, el casino debe notificarlo al reclamante, otorgándole un plazo de 10 días hábiles para subsanarlos.

#### **B. REGISTRO DEL RECLAMO Y FORMACIÓN DEL EXPEDIENTE POR PARTE DEL CASINO DE JUEGO**

Una vez recibido un reclamo por cualquiera de las vías señaladas, el casino de juego deberá inscribirlo en un registro correlativo único denominado Registro de Reclamos y abrir un expediente para su tramitación.

**Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ)**

Morandé 115, of. 802 - Tel (56 2) 2589 3000 - [www.scj.cl](http://www.scj.cl)

El expediente deberá contener, en la medida que en cada caso proceda:

- a) El formulario de reclamo o presentación del reclamante y todos los documentos que se acompañen a ésta.
- b) Los antecedentes recopilados, entre los que se deberán Incluir las grabaciones del Sistema de CCTV del incidente reclamado, cuando se cuente con ellas.
- c) Las comunicaciones efectuadas al reclamante.
- d) La copia de la respuesta y el comprobante que acredite su envío.

### **C. PLAZO Y NOTIFICACIÓN DE RESPUESTA AL RECLAMO**

El casino de juego deberá dar respuesta a un reclamo en un plazo máximo de 10 días hábiles, contados desde el día hábil siguiente a su recepción. El casino de juego debe notificar su respuesta empleando el mismo medio usado por el reclamante para formularlo, a menos que el reclamante designe expresamente uno distinto.

En caso que el reclamo haya sido presentado personalmente por el reclamante o su apoderado, la respuesta debe efectuarse por carta certificada.

## **PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN ANTE LA SUPERINTENDENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA**

### **A. SOLICITUD DE REVISIÓN**

En caso que el reclamante esté disconforme con la respuesta del casino de juego, podrá recurrir a la SCJ su revisión.

### **B. VIAS PARA SOLICITAR LA REVISIÓN DE UN RECLAMO ANTE LA SCJ**

La solicitud de revisión puede ser formulada por alguna de las siguientes vías:

- A través del formulario que está disponible en la página web de la SCJ.
- Acudiendo personalmente.
- Vía telefónica, por mano, correo u otros medios habilitados.

Para ser considerada, la solicitud de revisión debe incluir al menos la siguiente información:

- Copia de la respuesta otorgada por el casino de juego.
- Breve descripción de los hechos en que se fundamenta la solicitud de revisión.
- Si la solicitud la realiza el apoderado del reclamante, debe adjuntar poder de representación, que debe constar en escritura pública o documento privado suscrito ante notario.

En caso de existir omisiones y/o imprecisiones, la SCJ requerirá que el solicitante acompañe los antecedentes faltantes dentro de 5 días.

### **C. RESPUESTA A LA SOLICITUD DE REVISIÓN**

La SCJ pondrá en conocimiento al casino de juego involucrado de la solicitud de revisión, el que deberá remitir a la SCJ el expediente del reclamo dentro de 5 días hábiles.

La SCJ resolverá la solicitud conforme al mérito de los antecedentes recabados y notificará su resolución al reclamante y al casino de juego, confiriéndole a ésta un plazo para cumplirla, en los casos que corresponda.

### **D. ETAPAS DE TRAMITACIÓN**

Las etapas de tramitación de su reclamo en segunda instancia ante la Superintendencia, son las siguientes:

#### **a) Formación de expediente**

La Superintendencia solicitará formalmente al casino de juegos el envío del expediente de su reclamo en primera instancia, el que deberá contener como mínimo, la presentación efectuada, los antecedentes recopilados (Grabación de CCTV, copia de libro de reclamos, secuencias de apuestas, etc.), copia de la respuesta y del comprobante que acredite su envío.

#### **b) Análisis y estudio de los antecedentes**

Una vez recibido el informe de la Sociedad Operadora, se trasladará a la División asignada, quien estudiará y analizará los antecedentes que estime necesarios para dar respuesta a la materia reclamada.

En el evento que se determine que existen hechos relevantes que deben ser probados, se podrá solicitar a la Sociedad Operadora o al reclamante que aporten antecedentes adicionales, solicitar la declaración del reclamante, funcionarios o testigos o cualquier otra diligencia que solicite alguna de las partes. Asimismo, si así lo determina, podrá solicitar informes a otras unidades de la Superintendencia.

#### **Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ)**

Morandé 115, of. 802 - Tel (56 2) 2589 3000 - [www.scj.cl](http://www.scj.cl)

**c) Resolución del Reclamo**

Una vez analizados los antecedentes del caso y las eventuales pruebas de los hechos alegados, se elaborará el oficio de respuesta que contenga el pronunciamiento sobre la materia reclamada, el que será comunicado a las partes en conflicto.

**d) Recursos**

En el evento que cualquiera de las partes no esté de acuerdo con lo resuelto, podrá presentar un recurso de reposición, el que deberá ser resuelto con los nuevos antecedentes aportados.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 27 de la Ley N° 19.880, sobre bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado, el tiempo máximo de tramitación no puede ser superior a 6 meses, contados desde la fecha de ingreso de su presentación, salvo en situaciones de caso fortuito o de fuerza mayor que sean así debidamente calificados por la Superintendencia.