

**ANT.:** Su presentación de fecha 01 de febrero de 2023 (Denuncia N°6845)

**MAT.:** Informa sobre.

**DE :** SRA. VIVIEN VILLAGRÁN ACUÑA  
SUPERINTENDENTE DE CASINOS DE JUEGO

**A :** SR. [REDACTED]

1. Esta Superintendencia, recibió su presentación citada en el antecedente, en la que señala:

*“Estuve en el Casino Enjoy Coquimbo el 12 de enero, y me impresionó constatar lo siguiente: El casino Enjoy es relativamente pequeño. Tiene un espacio para no fumadores y un espacio para fumadores. Este último incluye un espacio delimitado con mesas para atención de servicio de té, sándwich al plato y tragos. Y frente a él, una pequeña tarima donde ofrecen espectáculos con bandas de diverso tipo. Mi denuncia se asocia a cuando parte el espectáculo, que era una banda de música tropical. Toda la zona de juegos de fumadores se llenó de gente cantando, saltando, filmando y gritando. La total estridencia me impulsó a irme, para lo cual quise pagar mi ticket de estacionamiento, pero era imposible llegar al punto de pago, porque la cantidad de gente no permitía llegar. Este punto era saliendo del casino hacia el hotel en una pequeña salida para pasajeros de este. Luego de 45 minutos logré pagar y luego tuve que atravesar nuevamente esa masa humana para salir del sitio y dirigirme al vehículo. Y resulta que no hay indicaciones de donde está la salida, y la planta del recinto es lo bastante enrevesada para encontrar fácilmente la salida. Finalmente pude salir luego de una hora y 20 minutos luchando contra la masa humana y la desinformación. Mi comentario final es que más temprano que tarde habrá una tragedia en ese sitio. Un fuerte temblor, o un terremoto, un principio de incendio, una pelea campal, o cualquier otro suceso, provocará una estampida de ese lugar, y ya sabemos de estampidas y tragedias similares, en nuestro país y en muchos otros. Ese lugar no puede ser utilizado para espectáculos, es pequeño y riesgoso. Tampoco tiene medida alguna de prevención de riesgos, señalando vías de evacuación, señalización de apoyo ni nada. Les solicito puedan intervenir y primero, hacer que los espectáculos los ofrezcan en otras salas del edificio, y no como un gancho para atraer gente al casino, y segundo, que contraten prevencionistas de riesgos y cumplan las normas de protección a las personas, que quedan demasiado expuestas. Y un tercer punto: que pongan máquinas de pago de estacionamiento de aquellas que existen en supermercados y mall, y que las instalen cerca del estacionamiento y fuera del recinto. Es un absurdo tener que movilizarse de un lado a otro, especialmente a personas como yo, con problemas de movilidad. Muchas gracias por su atención. Saludos cordiales”.*

2. Sobre el particular, le informamos que en relación con la situación expuesta, esta Superintendencia solicitará a la sociedad operadora Casino de la Bahía un informe respecto a los hechos denunciados, a fin de poder determinar si en el evento del día 12 de enero de 2023 se interrumpió el normal desarrollo del juego y/o identificar si existieron eventuales infracciones a la Ley N°19.496, sobre Protección de los derechos de los consumidores, en cuyo caso los antecedentes serán remitidos al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), lo que le será debidamente informado.

Sin otro particular, se despide cordialmente.

**DISTRIBUCIÓN:**

- \* [REDACTED]
- \* Unidad de Gestión Estratégica y de Clientes
- \* Oficina de Partes SCJ

