

Mujer gana \$3.500 millones en máquina tragamonedas del Casino de Viña, pero Enjoy acusa "error del sistema" y se niega a pagar



La afectada llevó el caso al Juzgado de Policía Local tras dejar constancia del premio y constatar, junto a un notario, que la máquina involucrada fue apagada días después del hecho.

Desperación e incertidumbre marcan el presente de una empresaria de Viña del Mar que asegura haber ganado uno de los premios más altos que puede entregar una máquina tragamonedas en el país, pero que hasta ahora no ha recibido un solo peso. Lo que para ella fue la gran oportunidad de su vida, terminó convirtiéndose en un conflicto judicial que hoy la tiene enfrentada con el Casino Enjoy de la Ciudad Jardín.

Los hechos se remontan a noviembre de 2025, cuando la mujer acudió al recinto ubicado en la avenida San Martín y participó en una de sus máquinas. Tras una serie de jugadas, la pantalla del dispositivo indicó que había obtenido un premio de \$3.500 millones, cifra que fue claramente visible en el sistema de la máquina. Convencida de que se trataba de un premio legítimo, se dirigió a realizar el cobro corres-

pondiente.

Sin embargo –según su relato– al momento de solicitar el pago, personal del casino le informó que no recibiría el dinero, argumentando que el monto exhibido correspondía a un error del sistema de la máquina. Ante esta respuesta, la mujer ingresó un reclamo formal ese mismo día, dejando constancia de lo ocurrido.

Tres días después regresó al casino acompañada de un notario, con la intención de verificar el estado de la máquina involucrada en el supuesto premio. En esa instancia, el ministro de fe pudo constatar que el equipo se encontraba apagado, lo que reforzó las dudas de la afectada respecto del manejo del caso por parte del recinto.

Con asesoría legal, la empresaria decidió llevar el conflicto a tribunales e interpuso una denuncia ante el 3° Juzgado de Policía Local de Viña del Mar, invocando la Ley del Consumidor. La acción busca que se determine si existió una infracción por parte del casino y si correspondió o no el pago del millonario premio que apareció en pantalla.

Desde Enjoy señalaron que no pueden emitir un pronunciamiento sobre el caso, debido a que existe una investigación en curso en la Superintendencia de Casinos de Juego. En tanto, dicho organismo fiscalizador, indicó que al tratarse de un proceso actualmente en trámite, no es posible referirse a los antecedentes ni emitir opinión.

Por su parte, desde el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) informaron que la denunciante se reunió con la institución pocos días después de ocurrido el episodio, en el marco de una audiencia solicitada mediante la Ley de Lobby. No obstante, precisaron que actualmente el caso está siendo llevado por un abogado particular contratado por la afectada y que, hasta la fecha, no se ha requerido formalmente el apoyo del servicio.

De esta manera, la polémica causa sigue su curso en sede judicial y ya tiene una fecha clave en el calendario. Para el próximo 15 de abril fue fijada una audiencia en el tribunal competente, instancia en la que las partes deberán comparecer y presentar sus respectivas pruebas, en un proceso que podría marcar un precedente en materia de derechos de los consumidores en la industria de los juegos de azar.