

APORTACIÓN A LA NOTIFICACIÓN

2024/80/E (España)

La [Asociación Española de Jugadores de Apuestas Deportivas \(AEJAD\)](#), con NIF G09769944, domicilio en Avda del Oeste 46, puerta 17, Valencia, CP 46001, y correo electrónico info@aejad.es, presenta esta propuesta como parte interesada en la [“RESOLUCIÓN POR LA QUE SE APRUEBA EL MODELO DE DATOS DEL SISTEMA DE MONITORIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y SE MODIFICAN LOS ANEXOS SOBRE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y SOBRE IDENTIFICACIÓN Y PROHIBICIONES SUBJETIVAS A LA PARTICIPACIÓN EN LAS ACTIVIDADES DE JUEGO”](#).

Antecedentes

La [Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego](#) (LRJ) establece el marco regulatorio de la actividad de juego de ámbito estatal con para garantizar la protección del orden público, luchar contra el fraude, prevenir las conductas adictivas, proteger los derechos de los menores y salvaguardar los derechos de los participantes en los juegos.

La [“Resolución de 6 de octubre de 2014, de la Dirección General de Ordenación del Juego, por la que se aprueba el modelo de datos del sistema de monitorización de la información correspondiente a los registros de operaciones de juego”](#) desarrolla las especificaciones técnicas de juego, trazabilidad y seguridad que deben cumplir los sistemas técnicos de juego de carácter no reservado objeto de licencias otorgadas al amparo de la LRJ. Esta resolución incluyó en su redacción inicial, en el Anexo I, apartado 3.5.7.2, los siguientes estados del jugador:

- *A: Activo. Refleja el estado en el que el jugador, debidamente identificado, puede participar en la oferta de juego.*
- *S: Suspendido. Refleja el estado de la cuenta de jugador que, tras 2 años de inactividad ininterrumpidos, el operador ha optado por suspenderla.*
- *C: Cancelado. Refleja el estado de las cuentas de jugador que, transcurridos 4 años desde su suspensión, han sido canceladas.*
- *SC: Suspendido cautelarmente. Refleja el estado de las cuentas de juego, en las que el operador haya advertido un comportamiento colusorio o fraudulento o que haya permitido la utilización de su registro por terceros y el operador haya optado por suspenderlas de forma cautelar.*
- *AC: Anulación contrato. Refleja el estado de las cuentas de juego, que estando suspendidas cautelarmente, el operador haya probado que el participante ha incurrido en fraude, colusión o puesta a disposición de terceros de su propia cuenta, y haya procedido a resolver unilateralmente el contrato.*

- *PR: Prohibición subjetiva. Refleja el estado de las cuentas de juego, que están sujetas a cualquiera de las prohibiciones subjetivas establecidas en el artículo 6 de la Ley 13/2011 (Menores, Inscripción en el RGIAJ, vinculados...)*
- *O: Otros. Requiere detalle del estado.*

La "[Resolución de 31 de octubre de 2018, de la Dirección General de Ordenación del Juego, por la que se modifican determinadas resoluciones sobre las actividades de juego previstas en la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego.](#)" incluyó en su apartado Segundo, punto 13, la nueva redacción del apartado 3.5.7.2 del Anexo I, incluyendo los nuevos estados del jugador:

- *PV: Pendiente de verificación documental. Refleja el estado de un jugador residente cuya identificación no ha sido cotejada fehacientemente mediante un sistema de verificación documental*
- *AE: Autoexcluido. Refleja el estado del jugador que voluntariamente ha decidido autoexcluirse del juego ofertado por el operador.*

La "[Resolución de 18 de julio de 2023, de la Dirección General de Ordenación del Juego, por la que se modifican la Resolución de 12 de julio de 2012, por la que se aprueba la disposición que desarrolla los artículos 26 y 27 del Real Decreto 1613/2011, de 14 de noviembre, en relación con la identificación de los participantes en los juegos y el control de las prohibiciones subjetivas a la participación; y la Resolución de 6 de octubre de 2014, por la que se aprueba el modelo de datos del sistema de monitorización de la información correspondiente a los registros de operaciones de juego.](#)" propone incluir un nuevo estado del jugador:

- *CD: Cancelado por defunción. Refleja el estado del jugador que ha sido identificado como fallecido.*

De los cambios sucesivos mostrados en esta materia de información sobre los registros de cuentas de usuario y Estados del Jugador, y tal como se explica en la propia [Evaluación del impacto en la Memoria sobre la resolución](#), la DGOJ muestra su interés en que los datos sean reportados según categorías explicativas que determinen la veracidad detrás de cualquier operación o actividad de un jugador.

En la presente [RESOLUCIÓN POR LA QUE SE APRUEBA EL MODELO DE DATOS DEL SISTEMA DE MONITORIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y SE MODIFICAN LOS ANEXOS SOBRE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y SOBRE IDENTIFICACIÓN Y PROHIBICIONES SUBJETIVAS A LA PARTICIPACIÓN EN LAS ACTIVIDADES DE JUEGO](#) se incluyen los siguientes apartados sobre los cuales presentaremos nuestras aportaciones.

Aportación 1. Sobre el campo MotivoEstado en caso de EstadoCNJ con valor S o C

En el apartado 3.4.1.1 Registro RUD: Registro de usuario detallado, se indica que en el caso de que en el campo "Estado", la variable "EstadoCNJ" tenga los valores S (cuenta suspendida) o C (cuenta cancelada), se deberá especificar el valor de un nuevo campo "MotivoEstado".

En el apartado 3.4.8.2 Estado del jugador, se especifica: *“MotivoEstado, en caso de que el EstadoCNJ sea Suspendido o Cancelado se debe rellenar este campo seleccionando el motivo por el cual la cuenta ha sido suspendida o cancelada. El campo es un enumerado, la lista de valores disponibles se encuentra en el listado correspondiente del Anexo 1.”*

Los posibles valores que se definen en el Anexo 1, apartado “1.1 Listas y enumerados”, sección “MotivoEstado: Motivo por el cual la cuenta del jugador ha sido Suspendida o Cancelada (RUD)” son:

Valor	Descripción
Peticion	Cuenta cancelada a petición del jugador. La suspensión de cuenta a petición del jugador no se reportará como Suspensión sino como AutoExclusión.
Inactividad	Cuenta suspendida o cancelada por inactividad.
JuegoResponsable	Cuenta suspendida o cancelada por aplicación de medidas de juego responsable.
FraudeldPagos	Cuenta suspendida o cancelada por indicios o confirmación de actividad fraudulenta por parte del jugador; incluye la suplantación de identidad, uso indebido de medios de pago, origen de fondos no justificado, la sospecha de amaño deportivo, uso de información privilegiada, por una
	alerta recibida.
FraudeTecnologia	Cuenta suspendida o cancelada por utilización de tecnologías no autorizadas, esto incluye el uso de bots, Inteligencia Artificial, VPNs con fines indebidos y cualquier otra tecnología que no se considere lícita.
FraudeColusion	Cuenta suspendida o cancelada por sospechas o confirmación de colusión o malas prácticas del jugador en connivencia con otros jugadores.
TyC	Cuenta suspendida o cancelada por violación o incumplimiento de los Términos y Condiciones del contrato suscrito entre el jugador y el operador.
Otros	Utilizar este valor en caso de que la cuenta haya sido suspendida o cancelada por un motivo que no se incluya entre los anteriores.

Además, se eliminan los siguientes valores de EstadoCNJ: SC (suspensión cautelar de la cuenta) y AC (anulación de contrato), presumiblemente por quedar incluidos y mejor descritos por un EstadoCNJ con valor S o C, junto al motivo de dicho estado.

Por ello, como parte interesada en los asuntos y consideraciones de la Resolución, con la oportunidad de modificar el apartado 3.4.8.2 («Estado del jugador») proponemos la inclusión de un nuevo valor “MotivoEstado”, y solicitamos una mejor especificación de algunos motivos ya existentes.

En concreto, solicitamos que se incluya el siguiente “MotivoEstado”:

- CancelaciónUnilateral. Cuenta cancelada por decisión unilateral del operador, en base a su política comercial de riesgo, sin la presencia de ninguno de los motivos contemplados en el artículo [33.2 del Real Decreto 1614/2011, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, en lo relativo a licencias, autorizaciones y registros del juego.](#)

Esta propuesta mejora la información sobre los procesos relacionados con los jugadores cuyas cuentas sean canceladas o suspendidas por el operador, ya que clarifica las cancelaciones no incluidas en la redacción actual del mencionado apartado, que son aquellas que se producen por políticas comerciales y de interés económico, por decisión arbitraria y unilateral del operador, que de otro modo quedarían incluidas en el “MotivoEstado” “Otros”, impidiendo la elaboración de estadísticas de las prácticas empleadas por los operadores relacionadas con cancelaciones unilaterales de cuenta.

Si bien es cierto que tales motivos para la cancelación de las cuentas podrían considerarse como libertad de empresa, los operadores no los incluyen explícitamente en los términos y condiciones generales de contratación, por lo que su interpretación queda a su propio arbitrio. Además, no se dispone de estadísticas de la cantidad de cuentas suspendidas o canceladas por estos motivos. Dichos motivos están directamente relacionados con el riesgo asumido por los operadores, ya que en ocasiones esta cancelación se produce después de aplicar restricciones al tamaño de apuesta de los usuarios. Sin embargo, este riesgo ya se limita mediante las cantidades máximas por apuesta de cada mercado comunes a todos los jugadores, y por los premios máximos por apuesta que se determinan en las condiciones generales de los contratos de juego. Por ende, las medidas de cancelación unilateral de cuenta son prácticas abusivas y discriminatorias realizadas por los operadores, tal y como ha quedado demostrado en numerosas sentencias, algunas de las cuales aportamos posteriormente en la justificación de las propuestas.

En cuanto a los valores FraudeTecnología y FraudeColusión, es imperativa una descripción absolutamente comprensible que no dé pie a ambigüedades:

FraudeTecnología: Cuenta suspendida o cancelada por uso fraudulento demostrado, con fines indebidos, mediante tecnologías que permitan la realización de apuestas de forma ilícita, de manera probada.

El mero uso de bots, inteligencia artificial o VPN, no puede ser considerado una tecnología ilícita puesto que ni en la legislación ni en la normativa se especifica que así lo sean. La especificación de estas tecnologías como un motivo de suspensión o cierre que implique su ilegitimidad, excede el alcance de la presente resolución y requiere de una modificación de la normativa más exhaustiva. Las propias casas de apuestas emplean sistemas automatizados (por ejemplo empleando las cuotas de otros operadores o proveedores, o cambiando automáticamente las cuotas en función de las apuestas realizadas por los jugadores) o algoritmos (de inteligencia artificial o no) para determinar las cuotas. Y en cuanto al uso de VPN, la propia administración recomienda su uso a través del [Instituto Nacional de Ciberseguridad](#) para una navegación más segura.

FraudeColusión: Cuenta suspendida o cancelada por disponer de pruebas suficientes para la confirmación de que se ha producido colusión o malas prácticas

del jugador en connivencia con otros jugadores, en los juegos que dicha colusión suponga una ventaja injusta respecto al resto de jugadores, como por ejemplo el póker.

Es esencial destacar que si bien en el póker es posible que se dé colusión, entendiéndose como varios jugadores confabulados que cuentan con información adicional o con una estrategia que les da ventaja frente a otros jugadores, en las apuestas deportivas, el hecho de que varios jugadores coincidan en la realización de apuestas a una misma selección no implica necesariamente ninguna ventaja, al contrario, hace que la cuota decrezca y pueda dejar de ser atractiva para la realización de apuestas sucesivas. Es responsabilidad de la casa modificar la cuota o no, por lo que los usuarios por sí mismo no pueden obtener ninguna ventaja por el hecho de apostar a una misma selección en un corto espacio de tiempo. El [Real Decreto 958/2020](#) define y reconoce la existencia de pronosticadores de apuestas en su artículo 3, apartado I), que al dar sus pronósticos puedan provocar que se produzcan apuestas a una misma selección sin suponer ningún tipo de colusión.

Aportación 2. Sobre la información recogida en los “Campos específicos del registro Apuestas de Contrapartida (RegistroApuestaContrapartida)”

Las siguientes prácticas abusivas son recurrentes por parte de los operadores en la actualidad:

- Limitar los tamaños de apuesta a determinados usuarios, especialmente a aquellos que obtienen premios mayores que las cantidades apostadas, lo cual contraviene las sentencias firmes obtenidas en demandas por limitaciones.
- Cambiar las cuotas después de aceptar las apuestas, práctica conocida como “recálculos”, que contraviene la normativa vigente que ha sido ratificada en numerosas ocasiones por los juzgados tras las demandas pertinentes por parte de los usuarios.
- Anular apuestas ya realizadas alegando un error en su cuota.
- Retrasar la aceptación de la apuesta hasta que el operador dispone de más información, ya sea a través de las apuestas de otros usuarios o mediante la comparación de cuotas con otros operadores.
- Aceptar apuestas en directo solo en caso de que los cambios en el estado del encuentro favorezcan al operador (p.e. puntos a favor o en contra en un partido de tenis o baloncesto), independientemente de la configuración de apuestas en vivo del usuario, que se refiere a cambios de cuota.

Una de las prácticas abusivas más comunes es la determinación, en base a sus propios criterios, de las apuestas con cuotas “erróneas”, para consecuentemente, y empleando cláusulas que han sido declaradas como abusivas, modificar la cuota de la apuesta, o incluso cancelarla, después de ser aceptada. Estos errores son responsabilidad única del operador y no se encuentran dentro de los casos previstos en la normativa, que sí recoge casos como las cancelaciones por anulación de eventos deportivos.

El criterio para definir una cuota como errónea se fundamenta en la diferencia excesiva a juicio del operador con respecto a las cuotas de otros operadores, incluyendo en ocasiones

referencias a estos otros operadores en las comunicaciones realizadas sobre el recálculo o cancelación en cuestión.

Independientemente de si el recálculo o cancelación de apuesta se produce antes o después del comienzo del evento deportivo sobre el que se apuesta, tanto la normativa como la mayoría de las sentencias de las demandas civiles realizadas evidencian la ilegalidad de estas prácticas.

Los importes de las apuestas recalculadas o canceladas son en muchas ocasiones bajos, por lo que el esfuerzo económico y de tiempo no compensa su reclamación, incluso vía juicio verbal, por lo que la mayoría de los casos quedan sin reclamar.

De acuerdo con la normativa vigente, esta práctica es ilegal y debería ser sancionada como infracción grave:

Orden EHA/3080/2011, de 8 de noviembre, por la que se aprueba la reglamentación básica de las apuestas deportivas de contrapartida:

Artículo 13. Formalización de las apuestas y anulación de eventos:

4. Cada apuesta deportiva de contrapartida que se realice quedará vinculada al coeficiente vigente para esa apuesta en el momento de su realización y no se verá afectada por los cambios posteriores que pueda sufrir el coeficiente.

La Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego define esta práctica como infracción grave:

Artículo 40. Infracciones graves

m) El impago de los premios que correspondieren a los participantes en los juegos.

Es sorprendente la cantidad de ocasiones en las que se producen estos impagos totales o parciales de premios debido a recálculos y anulaciones, de manera reiterada, y la ausencia de sanciones a los operadores, ya que la DGOJ, de acuerdo con el [artículo 21](#) de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, tiene entre sus funciones “7. *Vigilar, controlar, inspeccionar y, en su caso, sancionar las actividades relacionadas con los juegos [...]*”.

En cuanto al tamaño de apuesta y las limitaciones y restricciones que las casas imponen, es necesario que la propia ley incluya un apartado en las definiciones, para que al igual que el coeficiente de apuesta es único para todos los jugadores, el tamaño de apuesta máximo también lo sea en un determinado momento. La práctica de los operadores de aplicar restricciones a determinados usuarios está basada en cláusulas abusivas, tal y como se refleja en numerosas sentencias judiciales.

La Orden EHA/3080/2011, de 8 de noviembre, por la que se aprueba la reglamentación básica de las apuestas deportivas de contrapartida, indica en el apartado de definiciones del Capítulo I del Anexo I:

Artículo 2. Definiciones.

13. *Coefficiente de apuesta. Es la cifra que determina la cuantía que corresponde pagar a una apuesta ganadora al ser multiplicada por la cantidad apostada. Si no se establece lo contrario, en el coeficiente estará incluido el importe correspondiente a la devolución de importe inicialmente aportado por el apostante que ha conseguido premio. Cada operador de apuestas deportivas de contrapartida fijará los coeficientes asociados a las apuestas que comercializa, en función de su iniciativa y de las probabilidades de que el resultado de dicho pronóstico se produzca. Estos coeficientes podrán variar a lo largo del plazo de realización de las apuestas. El coeficiente fijado en cada momento para una apuesta concreta será único.*

Es necesario que se incluya un apartado sobre el tamaño de apuesta, cuya propuesta de redacción sería:

14. *Tamaño de apuesta máximo. Es el importe de la participación máximo a apostar que permite el operador a los usuarios. El tamaño de apuesta máximo podrá variar a lo largo del tiempo en función del coeficiente de apuesta y del riesgo que el operador esté dispuesto a asumir, en función de su iniciativa y de los volúmenes apostados previamente por los usuarios. El tamaño de apuesta máximo será único e igual para todos los usuarios en cada momento para un determinado mercado y evento deportivo. La interfaz del operador mostrará el valor del tamaño de apuesta máximo, o al menos, permitirá que se muestre opcionalmente.*

Con esta inclusión, el proceso de apuesta será transparente y justo para todos los usuarios.

Teniendo esto en cuenta, y hasta que la ley incluya una mayor definición del tamaño máximo de apuesta, así como los motivos por los cuales un operador puede rechazar una apuesta, con respecto a los campos del bloque jugador del apartado “**Campos específicos del registro Apuestas de Contrapartida (RegistroApuestaContrapartida)**”, y con la finalidad de prevenir prácticas abusivas o poder demostrar las mismas solicitando el ejercicio del derecho de acceso de toda la información del operador respecto a las apuestas de un jugador, se propone la inclusión de los siguientes campos o similares:

- ParticipaciónMáxima: Tamaño de apuesta máximo ofrecido por el operador en una determinada apuesta. Este tamaño deberá ser común para todos los usuarios y mostrarse en la interfaz de apuesta de la misma manera en que se muestra la cuota.
- FechaAceptaciónUsuario: Fecha, hora, minutos y segundos, en la que el usuario ejecuta la acción de intentar apostar una cantidad “Participación” con el coeficiente de apuesta “Cuota” aceptado por el usuario.
- FechaAceptaciónRechazoApuesta: Fecha, hora, minutos y segundos, en la que el operador acepta o rechaza la apuesta del jugador. Retrasos sistemáticos en la aceptación de apuestas o el rechazo continuo de las mismas a determinados usuarios constituyen una práctica abusiva, que mediante este campo se podría demostrar.
- AceptacionRechazo: Campo booleano con valor verdadero en caso de que se acepte la apuesta o valor falso en caso de que se rechace.
- MotivoRechazo: En caso de que se rechace la apuesta, descripción del motivo por el cual se rechaza la apuesta. Estos motivos pueden ser, por ejemplo, el cambio de

cuota, la suspensión del mercado, el alcance del importe máximo en un determinado evento o mercado, etc.

- CuotaAceptadaOperador: Cuota aceptada por el operador, que puede diferir de la cuota aceptada por el jugador únicamente en el caso de que éste acepte explícitamente cualquier cambio en la cuota en apuestas en directo.

El apartado “6.1 Registros y trazabilidad”, indica:

“El operador conservará registros y logs de todas las decisiones del participante, del propio operador, de su personal o de sus sistemas, que tengan repercusión en el desarrollo del juego, en el registro de usuario, en las cuentas de juego o en los medios de pago.”

No incluir estos campos, **cuya obtención es sencilla y supone conservar todos los registros y logs de todas las decisiones del participante, del operador, de su personal o de sus sistemas, que tienen repercusión en el desarrollo del juego**, significa perder información valiosa y la total transparencia sobre el proceso de apuesta llevado a cabo por los operadores.

Aportación 3. Sobre el Perfil Especial del Registro RUD: Registro de usuario detallado

En el apartado “3.4.1 Registro de usuario”, subapartado “3.4.1.1 Registro RUD: Registro de usuario detallado”, como consecuencia de la entrada en vigor del [Real Decreto 176/2023, de 14 de marzo, por el que se desarrollan entornos más seguros de juego](#), la presente resolución añade el campo “PerfilEspecial”, que siguiendo las definiciones de los diferentes perfiles que requieren especial protección según dicho Real Decreto, incluye un valor “PerfilJugador”, que puede contener los siguientes valores:

PerfilJugador: Perfil del jugador especial según RD de juego seguro (RUD)

Valor	Descripción
ClientePrivilegiado	Cliente privilegiado.
JugadorIntensivo	Jugador intensivo.
ParticipanteJoven	Participante joven (entre 18 y 25 años).
ComportamientoRiesgo	Jugador con comportamiento de riesgo.
Otros	Otros.

Si bien en el RD 176/2023 quedan perfectamente definidos los criterios para determinar que un jugador presenta un perfil de Jugador Intensivo o Participante Joven, y que el operador elige a los Clientes Privilegiados según su criterio comercial, no se han incluido los criterios para asignar el perfil de Comportamiento de Riesgo a un usuario, limitándose a incluir en el artículo 24.1 que, para detectar los comportamientos de riesgo de las personas usuarias registradas:

Se tendrán en cuenta a estos efectos criterios o indicadores objetivos que revelen patrones de actividad como, por ejemplo, el volumen, la frecuencia y la variabilidad de las participaciones o los depósitos, sin perjuicio de otros elementos cuantitativos o cualitativos que puedan asimismo resultar relevantes de acuerdo con la mecánica de los distintos juegos o con la experiencia del operador.

En el artículo 24.2, se indica que, hasta que sea la DGOJ quien determine los criterios para detectar comportamientos de riesgo, será el operador quien los determine y:

Antes del 31 de enero de cada año, el operador deberá comunicar a la autoridad encargada de la regulación del juego la versión actualizada de la descripción básica de los mecanismos y protocolos implementados que permitan detectar los comportamientos de riesgo, el protocolo de actuación en el caso de detección de dichos comportamientos, el número total de personas con comportamiento de riesgo detectadas durante el año anterior con arreglo a los mecanismos establecidos, así como de las acciones realizadas y el seguimiento y efecto de las mismas.

Puesto que dichos criterios definidos por el operador son aplicados a cada jugador cuyo comportamiento se detecte como de riesgo, se requiere que éstos criterios, y los indicadores objetivos en los que se apoye el operador, sean incluidos como parte de la información que se recoge en dicho PerfilEspecial. Por ello, como aportación para un mejor conocimiento de las decisiones del operador, se propone la inclusión, junto con los campos "PerfilJugador", "FechaInicio", "FechaFin", los datos con los indicadores empleados y los umbrales superados para que el operador haya tomado la decisión de catalogar a un usuario como usuario con comportamiento de riesgo. Cada indicador debe incluir tanto su valor como su umbral correspondiente, como por ejemplo:

- "PerfilJugador"
- "FechaInicio"
- "FechaFin"
- "PeriodoIndicadores": Periodo en el que se calculan los indicadores objetivos
- "VolumenApostado": Importe total de las apuestas realizadas en el periodo considerado
- "UmbralVolumenApostado": Importe total apostado que en caso de ser superado supone un comportamiento de riesgo.
- "FrecuenciaParticipación": Número de conexiones en las cuales se haya realizado al menos una apuesta
- "UmbralFrecuenciaParticipación": Número de conexiones en el periodo que en caso de ser superado supone un comportamiento de riesgo.
- "VariabilidadDepósitos": Diferencia entre depósitos máximos y mínimos realizados en el periodo
- "UmbralVariabilidadDepósitos": Diferencia entre depósitos máximos y mínimos realizados que en caso de ser superado supone un comportamiento de riesgo.

El regulador, en este caso, la DGOJ, ya conoce a fecha de mayo de 2024 los indicadores y parámetros empleados por los operadores, puesto que el 31 de enero de 2024, éstos han entregado ya "la descripción básica de los mecanismos y protocolos implementados que permitan detectar los comportamientos de riesgo", por lo que en caso de ser necesario

podrá añadir los indicadores y umbrales que mejor se adapten a los aportados por los operadores.

Esta información permitirá dilucidar la cantidad de jugadores con comportamiento de riesgo, y cuáles son los indicadores más relevantes, si bien desde la AEJAD consideramos imprescindible que uno de dichos indicadores sea el de “PérdidasNetas” en un periodo conocido por el usuario y suficientemente largo. De este modo, aquellos jugadores sin pérdidas netas, es decir, aquellos con ganancias netas, no podrán ser clasificados como jugadores con comportamiento de riesgo a criterio del operador, que, de a mala fe emplea este perfilado para proteger sus intereses, expulsando a jugadores que consiguen premios de manera recurrente, mediante el ejercicio de “la potestad de resolver la relación contractual establecida con estos participantes” de acuerdo con el Artículo 25.1 del RD 176/2023.

Aportación 4. Sobre la dilación en la realización de retiradas de dinero de los operadores y obstaculización

Es frecuente que los jugadores de apuestas deportivas se encuentren en situaciones en las cuales la realización de una retirada de dinero conlleva plazos elevados debido al requerimiento de información por parte de los operadores, justo cuando se procede a realizar esta solicitud de retirada. Los diferentes tipos de verificación a incluir en el campo “TipoVDocumental” del “Registro RUD: Registro de usuario detallado” contemplados en el Anexo 1 son:

TipoVerificacionDocumental: Tipo de verificación documental del jugador realizada (RUD)

Valor	Descripción
DOC	Foto del documento.
SLF	Foto del jugador con el documento.
SLFV	Selfie verificado: Foto del jugador con el documento y algo que aporta el operador (por ejemplo, un código).
DOM	Recibo domiciliado de alguna factura.
VID	Vídeo con el documento u otro elemento elegido por el jugador.
VIDV	Vídeo verificado: vídeo del jugador leyendo o haciendo algo que aporta el operador (un texto o un código).
VIDC	Vídeo conferencia con el jugador.
CER	Certificado electrónico o DNI electrónico.
TLF	Llamada telefónica.
OTR	Cualquier otra no incluida en las anteriores.

Esta información debería ser requerida al inicio de la relación contractual, y no exclusivamente al realizar retiradas. Con el objeto de conocer la realidad de las duraciones que se dan para realizar retiradas, proponemos la inclusión de:

En el campo "TipoVDocumental", añadir a "Tipo", "Otros" y "FVDocumental", un valor "FechaSolicitudDocumentación": Fecha, hora, minutos y segundos de la solicitud por parte del operador al usuario del TipoVerificaciónDocumental correspondiente.

En cuanto al apartado "Registro CJD: Cuenta de juego detallada", en el que aparece el campo "Retiradas", donde se anota *"cada operación de retirada que haya tenido su reflejo en la cuenta de juego, con independencia de que la operación se complete o sea anulada con posterioridad."*, proponemos que además de la cantidad, positiva o negativa según si se ha aceptado la retirada o no, se incluya:

En el campo "Retiradas", añadir los valores "FechaSolicitudRetirada" y "FechaAceptaciónRechazoRetirada", para reflejar los plazos en los que se producen tanto la solicitud como la resolución de la misma.

Justificación de las propuestas

En su trabajo presentado en la revista de Actualidad Jurídica Iberoamericana Nº 16, febrero 2022, sobre las ["Condiciones generales de la contratación en las apuestas online"](#), Neréa Díaz expone las razones de los operadores para incluir y aplicar las cláusulas que se emplean para cerrar cuentas de usuarios sin necesidad de aportar motivos:

"... el usuario no habría suscrito estas condiciones en una contratación individual, ya que esta situación limita, e, incluso, anula, la posibilidad de obtener ganancias, porque en el momento en el que por su historial de apuestas se compruebe que está obteniendo beneficios, los cuales puedan poner en peligro los intereses del empresario, éste suspenderá su cuenta".

"Las cláusulas relativas al cierre o suspensión de la cuenta son abusivas al dejar a una parte de la relación contractual la facultad de modificar unilateralmente los términos de la relación contractual de forma arbitraria."

"Ya que en la práctica se le permite a la casa de apuestas que seleccione aquellos usuarios que pueden apostar, y está claro, que seleccionará a aquellas personas que generalmente no ganan dinero, en cambio, decidirá cerrar la cuenta a aquellas personas que presentan estadísticas superiores a la media."

En este trabajo se investiga, se expone y se evalúa toda la base de controversia legal que trasciende detrás de las limitaciones a los tamaños de apuesta, no aceptación o rechazo de apuestas, y cancelaciones de cuentas que no se basan en un criterio de principio de motivación válido en el Derecho Español, y que además refleja la necesidad de abordar explícitamente las restricciones a las apuestas y las cancelaciones de registro de usuarios, estados de jugador o cuentas de usuarios dentro de una estrategia de Políticas Comerciales que deberían ser reportadas con más precisión mediante un "Estado de Jugador" cancelado por políticas mercantiles y comerciales, unilateralmente, por interés económico del operador.

En cuanto al historial de litigios al respecto de estas cláusulas, en 2019 se produjo una de las [primeras sentencias en Audiencia Provincial](#) que confirmaba la abusividad de las

cláusulas de las condiciones generales de contratación por las cuales un operador de apuestas de contrapartida se reservaba el derecho a:

- *“denegar total o parcialmente, cualquier apuesta realizada a su entera discreción”*
- *“cerrar o suspender el registro de usuario de un cliente en cualquier momento y por cualquier motivo”*

Tras esta sentencia, los operadores han modificado las cláusulas en sus condiciones generales, adoptando una redacción similar al siguiente texto:

“conforme al artículo 85.4 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, [el operador] tiene derecho a cerrar su registro de usuario y, por lo tanto, pondrá fin a su relación contractual con usted, en cualquier momento dándole a usted un preaviso razonable de cinco días”.

En base a estas cláusulas el operador se otorga el derecho de resolver el contrato con el jugador (cancelando el registro de usuario), sin la aparente necesidad de aportar ningún motivo, y con las dudas razonables por parte del deber de informar al participante y al regulador mediante el reporte concreto, de sí es o no debido a Política Comercial o a otras motivaciones que pudieran darse caracterizadas en el Anexo I. Sin embargo, evidentemente existe un motivo, tal y como se ha expuesto en el trabajo sobre las Condiciones Generales, ya que el operador solamente resuelve los contratos de unos usuarios determinados mientras que mantiene los mismos contratos con el resto.

Actualmente, los litigios y conflictos contractuales de Derecho Civil siguen produciéndose. La redacción de las condiciones generales de contratación se apoya en el derecho de rescisión unilateral del contrato de adhesión de duración indefinida por parte del operador mediante un comunicado de preaviso, al amparo de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios. Es decir, en este caso se emplea la LGDCU para proteger al operador frente a los intereses de determinados consumidores que simplemente hacen uso correcto del servicio ofrecido por el operador de acuerdo con sus reglas y condiciones, sin que realmente el operador desee dejar de prestar dicho servicio de duración indefinida, manteniendo la oferta al resto de consumidores que sí le interesan.

Se puede deducir, por tanto, que el motivo existente por el cual los operadores incluyen cláusulas para resolver los contratos arbitrariamente es puramente de política exclusivamente comercial, por interés económico y de discriminación de usuarios según las ganancias o pérdidas netas que presenten, que se traducen en pérdidas o ingresos, respectivamente, para el operador.

Se da entonces la paradoja de que el operador ha de demostrar e informar a la DGOJ de que ha suspendido cautelarmente y posteriormente anulado el contrato de un jugador que ha cometido fraude, colusión o puesto su propia cuenta a disposición de terceros, de acuerdo con el artículo 33.2 del Real Decreto 1614/2011, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, en lo relativo a licencias, autorizaciones y registros del juego, mediante los estados “S” y “C”, y el motivo correspondiente, mientras que, para cerrar la cuenta de un jugador que no ha incurrido en estos comportamientos, por decisión unilateral del operador y con motivos de interés económico, el operador no ha de indicar ningún motivo ni justificación, resultando en la

evidente contradicción de que está más protegido jurídicamente un usuario que comete comportamientos no autorizados por la Ley, que uno que no los comete.

Dichas cláusulas sobre la resolución unilateral del contrato sin aportar motivo se mantienen a pesar de que las "[Orientaciones para la redacción y contenido de las cláusulas generales de los contratos de juego sujetos a licencia estatal](#)" de la DGOJ indican:

5.2. Principio de motivación

5.2.1. Las decisiones del operador sobre cualquier cuestión incluida en el contrato de juego o en una promoción que no haya sido integrada en dicho contrato estarán fundadas en motivos válidamente aceptados en Derecho, tasados, y claramente especificados en el clausulado del contrato o promoción. Cuando proceda por la naturaleza de la medida, se cuantificará y/o indicará su aplicación particular a determinados supuestos o juegos y con la extensión permitida por la legislación aplicable en cada caso.

5.2.2. Cuando se produzcan los hechos que las motiven, estas decisiones se comunicarán al participante en tiempo y forma oportunos. [...]

Además, en esa comunicación se incluirá la información inequívoca, cuando así lo permita la legislación aplicable, sobre las causas justificativas de las decisiones tomadas y se asegurará la extensión de éstas al resto de participantes cuando resulten aplicables las condiciones que determinaron la decisión.

5.2.3. Este principio se aplicará con especial observancia en las siguientes decisiones del operador:

5.2.3.6. La resolución o cancelación del contrato de juego. Para este caso, se observarán las siguientes pautas:

a. Consignación en el contrato de los elementos registrados en la conducta del participante en atención a los cuales la continuación de la relación comercial puede resolverse.

b. La obligación del operador de informar al participante al encontrarse incurso en dichas causas con carácter expreso, motivado ello en su conducta, así como de su voluntad de resolver anticipadamente el contrato, proporcionada en un momento razonablemente previo y en ningún caso inferior a 48 horas a la materialización de la resolución del contrato, indicando la fecha cierta al respecto.

En base a las nuevas cláusulas de las condiciones generales mencionadas, presentes en los contratos de juego aún a pesar de no seguir el principio de motivación de las Orientaciones, pues éstas no son de obligado cumplimiento, los operadores han procedido a cerrar la cuenta de miles de usuarios, en muchas ocasiones sin informar sobre el motivo ni la conducta del participante o indicando razones de riesgo para el operador, obedeciendo a políticas comerciales, por ser usuarios que obtienen ganancias por su participación en el juego de apuestas deportivas. Este hecho ha llevado a la interposición de miles de

demandas por parte de usuarios cuyas cuentas han sido cerradas por diversos operadores, sin que el regulador tenga un conocimiento real de esta cifra debido a la falta de un informe específico sobre el estado del jugador para su análisis pertinente, comprensión y seguimiento legal de esta situación controvertida.

Dichas demandas se han resuelto con sentencias mayoritariamente favorables para el jugador en Primera Instancia, de modo que el operador ha sido sentenciado a reabrir las cuentas, al igual que en los casos en los que las sentencias han sido recurridas por el operador y desestimadas en apelación. Por ejemplo, en la [Sentencia núm 377/2022](#), de 1 de septiembre de 2022 la AP de Soria declara nula la cláusula que se basa en el artículo 85.4 de la LGDCU, alegando que:

“es abusiva la estipulación que causa, en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante y contrario a la buena fe. Particularmente, el art. 85 del RD Legislativo 1/07 considera abusivas las cláusulas que vinculen cualquier aspecto del contrato a la voluntad del empresario, y en todo caso las que “reserven a favor del empresario facultades de interpretación o modificación unilateral del contrato, salvo, en este último caso, que concurran motivos válidos especificados en el contrato”. Ello ocurre con la cláusula [...], en cuanto establece que [el operador] tiene derecho a cerrar su registro de usuario en cualquier momento dándole a usted un preaviso de razonable de 14 días”, dejando, de ese modo, el cumplimiento del contrato al arbitrio de la demandada.”

La [Sentencia núm. 214/2023](#) de la Audiencia Provincial de Zaragoza, Sección 2ª, de 30/05/2023, refleja que la cláusula que cita el artículo 85.4 de la LGDCU supone un desequilibrio entre las partes:

“(…) pues aun cuando se trata de un contrato aleatorio o de azar, parte de un equilibrio negocial entre las partes, de manera que todas aceptan de antemano las reglas del juego, pero sin que las mismas se puedan dejar a la interpretación o arbitrio exclusivo de una de las partes contratantes, como sucede en el presente caso: cuando la empresa considera que no le interesa un jugador, sin poder acreditar un incumplimiento o comportamiento irregular, simplemente lo excluye.

(…) se aprecia la existencia de restricciones impuestas por la empresa a las apuestas en diversas categorías o partidas, también sin ninguna justificación, limitándose a indicar que se toma dicha decisión “Tras la revisión de su cuenta por nuestro equipo de analistas.....”, lo cual lleva a suponer, con mucha certeza, que en realidad el cierre de la cuenta obedece a otros motivos distintos e independientes del mero carácter indefinido del contrato, y que, por tanto, deberían haber sido justificados y notificados a la autoridad administrativa competente.”

La [Sentencia núm 823/2023](#) de la Audiencia Provincial de Ourense, sección 1ª, de 10/10/2023, manifiesta el fraude de ley que supone emplear el artículo 85.4 para cerrar una cuenta:

“nos encontramos ante una cláusula abusiva que supone una manifestación de un fraude de ley, pues, al amparo de lo normado en el artículo 85.4 del Texto refundido de la ley general para la defensa de los consumidores y usuarios, se pretende eludir lo previsto en el artículo 33.2 del Real Decreto 1614/2011, de 14 de noviembre, por

el que se desarrolla la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, que establece el modo en que debe proceder y las posibilidades de actuación con las que cuenta el operador en los supuestos en que sospecha de una conducta fraudulenta o colusoria por parte del usuario, cuya aplicación, sin embargo, elude la mercantil demandada mediante la introducción de la cláusula B 4.4 b) y porque la citada cláusula vulnera el artículo 82.4 del Texto refundido de la ley general para la defensa de los consumidores y usuarios, pues permite a la casa de apuestas cerrar la cuenta de un jugador que obtiene ganancias, sin ni siquiera tener que alegar sospecha de fraude o conducta colusoria".

En los dos últimos ejemplos se concluye que hace un uso fraudulento de la cláusula litigiosa ya que en el primer caso se obvia el procedimiento interno previsto en la Ley 13/2011, de 27 de mayo y en el Real Decreto 1614/2011, vulnerándose el derecho del usuario a una decisión del operador motivada, y en el segundo caso, porque la operadora utiliza la cláusula para seleccionar los usuarios que pueden apostar, excluyendo a aquellas personas que presentan estadísticas de ganancias superiores a la media y, que en consecuencia, son menos rentables para la operadora, manteniendo exclusivamente aquellas cuentas que según el criterio económico del operador del juego le son ventajosas.

Las prácticas de no aceptación o rechazo de apuestas y restricciones al tamaño máximo de las mismas a determinados usuarios, y el cierre de las cuentas de usuarios por decisión unilateral del operador, sin aportar motivo o por motivos de interés económico y de riesgo del operador, conlleva la necesidad de un proceso de interposición de demanda civil, resolución, apelación y estimación o no, que conlleva en muchas ocasiones plazos de varios años, durante los cuales la DGOJ no posee información objetiva del estado del jugador, ni del número real de casos en que se han aplicado estas prácticas, pues el operador lo puede estar reportará incorrectamente como otros motivos con el "MotivoEstado" "Otros", o directamente no se contará con la información de "ParticipaciónMáxima", "MotivoRechazo" entre otras, que permitan conservar "*registros y logs de todas las decisiones del participante, del propio operador, de su personal o de sus sistemas, que tengan repercusión en el desarrollo del juego, en el registro de usuario, en las cuentas de juego*".

Conclusiones

Por todo ello, la [Asociación Española de Jugadores de Apuestas Deportivas \(AEJAD\)](#), en representación de los participantes en los servicios de contratación general de consumo de actividades de juego, desea hacer la propuesta de las siguientes aportaciones mediante la modificación de la Resolución objeto de la Notificación 2024/80/ES (España):

- 1) Añadiendo el siguiente MotivoEstado:

CancelaciónUnilateral. Cuenta cancelada por decisión unilateral del operador, en base a su política comercial de riesgo, sin que haya ninguno de los motivos contemplado en el artículo [33.2 del Real Decreto 1614/2011, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, en lo relativo a licencias, autorizaciones y registros del juego.](#)

- 2) Modificando la redacción de los valores MotivoEstado:

FraudeTecnología: Cuenta suspendida o cancelada por uso fraudulento, con fines indebidos, mediante tecnologías que permitan la realización de apuestas de forma ilícita, de manera probada.

FraudeColusión: Cuenta suspendida o cancelada por sospechas o confirmación de colusión o malas prácticas del jugador en connivencia con otros jugadores, en los juegos que dicha colusión suponga una ventaja injusta con respecto al resto de jugadores, como por ejemplo en el póker.

- 3) Añadiendo los siguientes "Campos específicos del registro Apuestas de Contrapartida (RegistroApuestaContrapartida)":

ParticipaciónMáxima: Tamaño de apuesta máximo ofrecido por el operador en una determinada apuesta. Este tamaño debería ser común a todos los usuarios y mostrarse en la interfaz de apuesta al igual que se muestra la cuota.

FechaAceptaciónUsuario: Fecha, hora, minutos y segundos, en la que el usuario ejecuta la acción de apostar una cantidad "Participación" con coeficiente de apuesta "Cuota" aceptada por el usuario.

FechaAceptaciónRechazoApuesta: Fecha, hora, minutos y segundos, en la que el operador acepta o rechaza la apuesta del jugador. Retrasos sistemáticos en la aceptación de apuestas o el rechazo continuo de las mismas a determinados usuarios constituyen una práctica abusiva, que mediante este campo se podría demostrar.

AceptacionRechazo: Campo booleano con valor verdadero en caso de que se acepte la apuesta o valor falso en caso de que se rechace.

MotivoRechazo: En caso de que se rechace la apuesta, descripción del motivo por el cual se rechaza la apuesta. Estos motivos pueden ser, por ejemplo, el cambio de cuota, la suspensión del mercado, el alcance del importe máximo en un determinado evento o mercado, etc.

CuotaAceptadaOperador: Cuota aceptada por el operador, que puede diferir de la cuota aceptada por el jugador únicamente en el caso de que éste acepte explícitamente cualquier cambio en la cuota en apuestas en directo.

- 4) Incluyendo en "PerfilEspecial", además de los campos "PerfilJugador", "FechaInicio", "FechaFin", los indicadores objetivos empleados por los operadores para detectar a los usuarios con comportamiento de riesgo, entre los cuales, además del volumen, frecuencia, variabilidad de depósitos, y sus correspondientes umbrales, sugerimos la inclusión de un campo de "PérdidasNetas" en un periodo determinado.
- 5) Añadir el valor "FechaSolicitudDocumentación" en el campo "TipoVDocumental" del "Registro RUD: Registro de usuario detallado" y los valores "FechaSolicitudRetirada" y "FechaAceptaciónRechazoRetirada" en el campo "Retiradas" del "Registro CJD: Cuenta de juego detallada".

Esperamos que esta propuesta sea tenida en cuenta y se proceda a su incorporación al texto definitivo de la Resolución, todo ello teniendo presente la transparencia e información necesaria para hacer cumplir el desarrollo y objetivo de la LRJ 13/2011.

Además, en aras de dicha transparencia, se solicita a la Dirección General de Ordenación del Juego que incluya en los [Informes trimestrales del Mercado del Juego Online Estatal](#), y en el [Informe anual del Perfil del Jugador Online](#), no sólo el número de cuentas nuevas, cuentas activas y jugadores activos, sino también el resto de estados, mostrando el número de cuentas suspendidas y canceladas, y sus correspondientes valores de MotivoEstado, incluyendo el propuesto por la AEJAD en las presentes aportaciones.

También se solicita que se indique a los operadores que toda la información relativa a un jugador, estado de su cuenta, perfilado de cualquier tipo, y sus apuestas personales realizadas, ha de ser accesible mediante la correspondiente solicitud de derecho de acceso de acuerdo con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, en su "Artículo 13. Derecho de acceso".

Atentamente,

Asociación Española de Jugadores de Apuestas Deportivas

20 de mayo de 2024