



CONSULTA PÚBLICA SOBRE LOS CRITERIOS DE VALORACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA “CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL PARTICIPANTE EN LOS JUEGOS DE AZAR ONLINE DE ÁMBITO ESTATAL”

Con el objetivo de incentivar las mejores prácticas en la atención al participante por parte de los operadores de juego online de ámbito estatal, la Dirección General de Ordenación del Juego (en lo sucesivo, DGOJ) tiene previsto el reconocimiento o acreditación de aquellos operadores que cumplan una serie de criterios y pautas definidas públicamente y que vayan más allá de lo normativamente exigible.

En particular, esta iniciativa de evaluación y reconocimiento busca estimular la búsqueda de excelencia por parte de dichos operadores de juego en el ámbito de la atención al participante, contribuyendo a establecer un estándar de excelencia que suponga una mayor garantía de en la salvaguarda del interés público vinculado a la oferta regulada de juego en línea en España.

Como paso previo al establecimiento de ese programa de reconocimiento, la DGOJ hace públicos los posibles criterios a tener en cuenta a la hora de poder acceder al citado reconocimiento.

Criterios de calidad en materia de Atención al participante.

- A.** Para la obtención del reconocimiento de la DGOJ en materia de calidad en la atención al participante en los juegos que ofrece, los operadores interesados deberán acreditar ante la DGOJ el cumplimiento de la totalidad de los siguientes criterios o estándares:
1. Estar en posesión de título habilitante vigente para la comercialización de juegos online no reservados de ámbito estatal y realizar una comercialización efectiva de los mismos.
 2. Alineación de los contratos de juego y del resto de documentación contractual de relación con los participantes con las “Orientaciones para la redacción y contenido de las cláusulas generales de los contratos de juego sujetos a licencia estatal” elaboradas por la DGOJ.

Esta alineación podrá ser demostrada a través de un certificado emitido por cualquiera de las entidades de resolución alternativa de litigios acreditadas según lo dispuesto en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y

del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Con anterioridad a la puesta a disposición a los participantes, el operador deberá comunicar a la DGOJ cualquier cambio que realice en los contratos de juego y del resto de documentación contractual de relación con los participantes, incluyendo el certificado que acredite que las modificaciones están alineadas con las “Orientaciones para la redacción y contenido de las cláusulas generales de los contratos de juego sujetos a licencia estatal”.

3. Adhesión a los mecanismos de resolución alternativa de conflictos de acuerdo a la mencionada Ley 7/2017.

El operador deberá aceptar como vinculantes las decisiones tomadas por las entidades de resolución alternativa de litigios.

4. Elaboración de una Memoria Anual en materia de atención al participante, cuyo alcance podrá ser determinado por la DGOJ y que estará disponible en la sección de atención al participante durante al menos cinco años. Dicha memoria deberá ser remitida a la DGOJ antes de finalizar el primer trimestre del año posterior al año analizado en la misma.

En dicha memoria se incluirá información cuantitativa y cualitativa, según un formato definido por la DGOJ, de las sugerencias y reclamaciones recibidas, incluyendo aquellas derivadas a la entidad de resolución alternativa. En este último caso, se incluirá un análisis sobre las resoluciones efectuadas, así como los cambios realizados para alinearse con los criterios allí expresados.

5. Acreditación del cumplimiento del estándar ISO 9001 o en su defecto el cumplimiento conjunto de los estándares ISO 10001, 10002, 10003 y 10004.
6. Contar con un servicio de atención al participante a través de teléfono y/o web disponible en modo 24x7x365.
7. Contar con un buzón de quejas y sugerencias accesible desde la sección de atención al participante, con el compromiso de responder a ellas en un plazo máximo de 15 días naturales, salvo casos excepcionales razonadamente justificados.
8. Disponer en todos aquellos portales o aplicaciones utilizados por el operador para comercializar juegos de una sección dedicada a la atención al participante donde se incluyan los contenidos y servicios relacionados con la materia.

9. El operador contará en su organigrama con la figura del Defensor del Participante. Dicha figura reportará directamente al Consejo de Dirección o comité equivalente y deberá ser independiente orgánica y funcionalmente del departamento de atención al participante, pudiendo desempeñar otras funciones dentro de la organización. El operador deberá mantener actualizado ante la DGOJ los datos de identidad de la mencionada figura, así como sus datos de contacto.

Dentro de sus cometidos, que podrán ser especificados por la DGOJ, estará la elaboración de una valoración anual de la actividad de la operadora en materia de juego atención al participante que deberá ser anexada a la Memoria anual en materia de atención al participante.

10. Elaboración de al menos una encuesta anual en relación a la atención al participante y su grado de satisfacción. El contenido podrá ser determinado por la DGOJ y los resultados y conclusiones deberán ser anexadas a la memoria anual.
11. Estar suscrito al servicio de “PhishingAlert” proporcionado por la DGOJ, así como incentivar entre los usuarios de sus plataformas la utilización de los servicios de autenticación basados en certificados digitales o similares que pueda poner a su disposición la DGOJ.
12. Los operadores de juego acreditarán la inscripción del modelo de contrato de juego a suscribir con sus usuarios en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación (RCGC), creado por la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación.

Adicionalmente, el operador informará de la referida inscripción y las aplicaciones prácticas derivadas de la misma en su página web, a través de la sección de atención al participante.

- B.** Así mismo, para la obtención del reconocimiento de la DGOJ en materia de calidad en la atención al participante en los juegos que ofrece, la DGOJ podrá valorar las siguientes circunstancias

13. Existencia de sanciones firmes en materia de Protección de Datos, en especial las derivadas de fugas de información o violaciones de seguridad de los últimos tres años. Para ello, se deberá disponer del correspondiente certificado emitido por la Agencia Española de Protección de Datos o por la autoridad nacional equivalente en el Estado Miembro en el que tenga su sede el operador.



Así mismo, en el caso de que durante el periodo de validez del reconocimiento de la DGOJ se iniciará un procedimiento sancionador en materia de Protección de Datos, el operador estará obligado a comunicarlo a la DGOJ, incluyendo, en su caso, la resolución de la Agencia de Protección de Datos competente y con pleno respeto a la normativa en materia de protección de datos. Sin perjuicio de todo ello, durante el primer trimestre del año se comunicará a la DGOJ el estado de los procedimientos sancionadores del año anterior.

14. Resoluciones judiciales relacionadas con la atención al participante. Para ello, el operador comunicará a la DGOJ todo procedimiento judicial relacionado con la atención al participante, incluyendo la resolución y con pleno respeto a la normativa en materia de protección de datos. Sin perjuicio de todo ello, durante el primer trimestre del año se comunicará a la DGOJ el estado de los procedimientos judiciales del año anterior y su cumplimiento.
15. Cualquier otra información que el operador considere de interés para su valoración y que esté relacionada con la atención al participante.