



ORIENTACIONES PARA LA REDACCIÓN Y CONTENIDO DE LAS CLÁUSULAS GENERALES DE LOS CONTRATOS DE JUEGO SUJETOS A LICENCIA ESTATAL, ASÍ COMO DIVERSOS ASPECTOS A TENER EN CUENTA EN SU APLICACIÓN

ÍNDICE

1. Objeto, finalidad y ámbito de aplicación.
2. Naturaleza jurídica.
3. Principio de aceptación expresa del participante.
4. Orientaciones generales para la redacción de las cláusulas de los contratos de juego.
 - 4.1. Principio de legalidad
 - 4.2. Principio de información
 - 4.3. Principio de utilidad de la información
 - 4.4. Principio de responsabilidad
5. Principios generales de aplicación práctica de las cláusulas generales de los contratos de juego.
 - 5.1. Principio de interpretación
 - 5.2. Principio de motivación
6. Procedimientos de resolución alternativa de litigios y jurisdicción aplicable

1. OBJETO, FINALIDAD Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

- 1.1. El objeto de este documento es la definición de los principios de aceptación expresa del participante y de redacción y aplicación de las cláusulas generales de contratación que en opinión de la Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ) deberían incorporar los operadores de juego sujetos a licencia estatal en sus contratos de juego. Además, recoge la posibilidad de resolver las discrepancias, conflictos o reclamaciones que puedan originarse en relación con estos contratos a través de entidades de resolución alternativa de conflictos que hayan sido acreditadas por la autoridad competente.
- 1.2. Con estas orientaciones se pretende reducir las posibles controversias sobre la interpretación del contrato de juego, garantizar el adecuado equilibrio entre las partes y reforzar la protección de los participantes.
- 1.3. Las orientaciones contenidas en el documento están dirigidas a los contratos de juego sujetos a la legislación española reguladora de las actividades de juego de ámbito estatal, cuyas características y contenido mínimo se establecen en los artículos 31 y 32 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. NATURALEZA JURÍDICA

- 2.1. El presente documento contiene orientaciones al objeto de servir como referencia a los operadores de juego en la redacción y aplicación de los contratos de juego.
- 2.2. En las orientaciones se exponen principios, criterios y prácticas que la DGOJ considera adecuados para el cumplimiento de la normativa de juego en la materia objeto de este documento. Se recomienda a los operadores de juego titulares de licencia estatal que incorporen estas orientaciones a sus prácticas de la forma más apropiada.

3. PRINCIPIO DE ACEPTACIÓN EXPRESA DEL PARTICIPANTE

- 3.1. Para la válida formalización del contrato de juego resulta necesario recabar la aceptación expresa del participante en todos los documentos de naturaleza contractual que hayan de vincularle con el operador de juego, así como en sus posteriores modificaciones.
- 3.2. De igual forma, la prestación de servicios adicionales requerirá el consentimiento expreso del participante, tras la correspondiente información sobre los mismos. Asimismo, se recabará ese consentimiento para todo pago adicional a la remuneración acordada en relación con la obligación contractual principal.
- 3.3. En el caso concreto de las actividades de promoción, este acto de prestación del consentimiento se diferenciará de cualquier otro proceso que exija la intervención del usuario.

Así, a modo de ejemplo, se evitará la inclusión de cláusulas que establezcan la aceptación automática de una promoción cuando se complete el registro del usuario o cuando éste realice un determinado depósito.

- 3.4. También se recabará el consentimiento expreso del participante respecto al tratamiento de los datos personales o la imagen del participante para cualquier finalidad, salvo que dicho tratamiento se encuentre amparado expresamente por la normativa vigente, siendo esa prestación del consentimiento independiente de cualquier otra relación que se pueda establecer entre el operador y el participante. Además, ese consentimiento del participante se prestará de manera libre, específica, informada e inequívoca.
- 3.5. La cesión de datos personales o de la imagen del participante para fines comerciales o promocionales del operador requerirá en todo caso el consentimiento expreso, libre, inequívoco, específico e informado del participante, y que se manifestará en acto distinto al de aceptación del contrato de juego o de sus modificaciones.

4. ORIENTACIONES GENERALES PARA LA REDACCIÓN DE LAS CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS DE JUEGO.

4.1. Principio de legalidad

- 4.1.1. Las cláusulas de los contratos de juego se ajustarán a la legislación vigente, entre otras y señaladamente, a la que sea de aplicación a las actividades de juego de ámbito estatal, la protección de los consumidores y usuarios, las cláusulas generales de contratación, la protección de datos de carácter personal y aquellas otras normas sectoriales que tengan por objeto el orden público garantizando la integridad del juego y la lucha contra el fraude.

4.2. Principio de información

- 4.2.1. El operador de juego facilitará al participante la información precontractual obligatoria conforme a la legislación de consumidores y usuarios, una copia del contrato de juego inicialmente suscrito, así como las resultantes de posteriores modificaciones. En este último caso, en el momento de solicitar la aceptación, el operador indicará o destacará los cambios efectuados respecto de la versión anterior.
- 4.2.2. Toda esa información deberá proporcionarse al menos en castellano y de forma gratuita. Además, la versión en vigor del contrato de juego deberá resultar fácilmente accesible en todo momento en la plataforma del operador para su descarga, mientras que las versiones anteriores del contrato de juego serán facilitadas a petición del usuario.

4.2.3. El contrato incluirá, además del contenido mínimo establecido en la normativa de juego, al menos lo siguiente:

4.2.3.1. La identificación del operador de juego y, en particular, su nombre comercial, denominación y domicilio social, así como la dirección de su representante permanente en España a efectos de notificaciones.

4.2.3.2. El detalle de los títulos habilitantes otorgados por la Dirección General de Ordenación del Juego para el desarrollo y explotación de actividades de juego.

4.2.3.3. Las reglas particulares de los tipos de juego ofrecidos por el operador, sin perjuicio de que su contenido completo sea publicado en el sitio web del operador.

4.2.3.4. El servicio de atención al cliente, el sistema de resolución de quejas y reclamaciones, así como sus canales de acceso y funcionamiento. Además, se proporcionará información sobre la entidad de resolución alternativa de litigios acreditada a la que se encuentra adherido o, en caso de no encontrarse adherido, sobre una entidad que sea competente para conocer de la reclamación.

4.2.3.5. Principales condiciones de uso y efectos de la facultad de autoexclusión a ofrecer al participante, dejando constancia de que la misma se limita a su participación en ese operador y de que comporta la suspensión de la cuenta de juego de aquellos usuarios que lo soliciten. En todo caso, se incluirá información sobre las participaciones realizadas con anterioridad a la suspensión efectiva y al cobro de premios derivados de esas participaciones, así como la liquidación del saldo. Por otro lado, en el momento de solicitar la autoexclusión, el operador deberá informar al participante que la hubiera solicitado de los efectos y vigencia de la referida facultad como paso previo a la aceptación de su activación.

4.2.3.6. Funcionamiento de los mecanismos de limitación de los depósitos.

4.2.3.7 El contenido general de medidas de juego responsable que sean legalmente exigibles a los operadores, entre ellas las incluidas en el plan operativo previsto en el artículo 10.2 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, así como cualquier otra medida adoptada por el operador en relación a esta materia. Además, el operador proporcionará información completa y actualizada de las referidas medidas mediante un enlace a su sitio web.

4.2.3.8. Restricciones que puedan fijarse sobre el número de retiradas diarias de fondos que realice el participante. En cualquier caso, esa retirada de fondos no podrá suponer un coste adicional para el participante ni se podrán establecer restricciones en cuanto a su cuantía mínima. Así mismo, se garantizará la posibilidad de realizar al menos una retirada al día a través de uno de los medios de pago utilizados por el participante para la realización de sus depósitos, siempre que permita la trazabilidad y no sea anónimo. En caso contrario, para la retirada deberá utilizarse un medio de pago trazable y verificado.

4.2.3.9. Los procedimientos de verificación de identidad y de los medios de pago a emplear por el operador en las transacciones económicas con los usuarios. En su caso, se deberán especificar aquellos requisitos de verificación previos a la retirada de fondos, incluyendo los

correspondientes a premios obtenidos, que sean adicionales a los exigidos para la realización de depósitos, cuestión que deberá ponerse de manifiesto en el momento de realizar el depósito.

4.2.3.10. En relación con los registros de usuario que permanezcan inactivos durante más de dos años, el contrato de juego incluirá su definición y, en el caso de ser considerados como un servicio de pago adicional, el coste asociado y su periodicidad. Así mismo, y previamente a cada cargo en cuenta por ese servicio adicional, se informará de ello al usuario con la suficiente antelación y de las alternativas de que dispone para evitar ese cargo. Dicha comunicación no incluirá información promocional y su contenido estará particularizado al estado del registro del usuario afectado.

4.2.3.11. El contenido y las condiciones generales de las actividades de promoción del operador de juego destinadas a promover de forma efectiva la participación en el juego o la fidelización de clientes, que estarán integradas en el contrato de juego o serán fácilmente accesibles a través de éste en un vínculo directo al sitio web del operador de manera clara y diferenciada. En este segundo caso, serán accesibles para sus usuarios también al finalizar el período de vigencia de la promoción durante al menos el plazo establecido en la reglamentación de los juegos para la presentación de reclamaciones.

4.3. Principio de utilidad de la información

4.3.1. En la redacción de las cláusulas de los contratos de juego se observarán unas pautas adecuadas encaminadas a reforzar la utilidad de la información para los participantes respecto a los servicios a contratar, de forma que faciliten la comprensión directa de las consecuencias jurídicas y prácticas de su aceptación, cumpliendo al menos las siguientes características:

4.3.1.1. Claridad: la información incluida en los contratos de juego estará redactada de modo claro y organizado, con una estructura lógica y ordenada en apartados diferenciados en función de su contenido, que permita su comprensión, utilizando caracteres y formatos legibles.

4.3.1.2. Relevancia: la información estará en consonancia con los objetivos y necesidades a los que se pretende dar cumplimiento con el documento contractual.

4.3.1.3. Confiabilidad: la información reflejará la realidad y la operativa de la empresa comercializadora del juego.

4.3.1.4. Pertinencia: la información se proporcionará en tiempo y forma adecuados a los fines que persigue el contrato de juego.

4.3.1.5. Integridad: el contrato de juego contendrá toda la información relevante para la toma de decisiones por parte del participante.

4.3.1.6. Comprensibilidad: la información evitará utilizar tecnicismos o expresiones que dificulten su comprensión a personas no familiarizadas con el sector.

4.3.1.7. Accesibilidad: el contrato de juego y la información en él contenida resultarán fácilmente accesibles para el usuario.

4.3.2. Este principio se aplicará al documento en el que figuren las actividades de promoción del operador, como los bonos, bonificaciones o cualquier otra que tenga por objetivo incentivar un nuevo registro en el operador o nuevas participaciones de los participantes, cuando dicho documento no se integre expresamente en el contrato de juego.

4.4. Principio de responsabilidad

4.4.1. El contrato de juego y, en su caso, el documento en el que figuren las condiciones de una promoción, especificará las consecuencias y la operativa aplicable en caso de incumplimiento por los operadores y usuarios de las obligaciones que les corresponden, determinando las causas, los procedimientos a seguir y las medidas a adoptar.

4.4.2. La existencia de responsabilidad por parte del operador de juego por los errores a él imputables se determinará de acuerdo con las normas generales de delimitación de responsabilidad, contractual o extracontractual, tanto por daño emergente como por lucro cesante.

4.4.3. No existirán cláusulas de exoneración o limitación de la responsabilidad del operador por errores administrativos, operativos o de gestión, propios o de terceros, tales como los proveedores del operador.

5. PRINCIPIOS GENERALES DE APLICACIÓN PRÁCTICA DE LAS CLÁUSULAS GENERALES DE LOS CONTRATOS DE JUEGO

5.1. Principio de interpretación

5.1.1. En caso de contradicción entre distintas cláusulas de los documentos contractuales, o entre éstas y las contenidas en una promoción del operador que no haya sido integrado en el contrato de juego, prevalecerán aquellas que resulten más beneficiosas para el participante.

5.1.2. En el supuesto concreto de que existan discrepancias respecto al contenido exacto de la apuesta, jugada o pronóstico, el contrato de juego recogerá que ambas partes del contrato aceptarán como definitivo el registro de operaciones de juego y transacciones económicas que hayan sido capturados de acuerdo con lo dispuesto en la normativa de juego en el Sistema de Control Interno del operador. Todo ello sin perjuicio de la facultad del participante de acudir a alguno de los mecanismos de resolución de litigios disponibles, legal y contractualmente, para la protección de sus derechos e intereses legítimos frente a decisiones del operador.

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. En el caso de que la decisión se refiera a una apuesta, jugada o pronóstico concretos, esa comunicación se hará, en la medida de lo posible, con anterioridad a la finalización del evento, hecho o circunstancia objeto de los mismos.

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:

5.2.3.1. Las adoptadas en los procesos de verificación y/o comprobación previos al abono de premios y, en general, a la tramitación de transacciones económicas solicitadas por los participantes. Además, en caso de que el usuario solicite el reintegro de fondos, no se permitirá la utilización de esos fondos para realizar apuestas, jugadas o pronósticos durante el proceso de tramitación de esa solicitud.

5.2.3.2. La compensación, retención parcial o total o consignación de los fondos de la cuenta de juego.

5.2.3.3. La cancelación de la apuesta, pronóstico o jugada, no siendo admisible la modificación de éstas, y, en especial, la de su descripción o la de su cuota o coeficiente, una vez han sido confirmadas.

5.2.3.4. La aplicación de limitaciones o restricciones al desarrollo normal de los juegos.

5.2.3.5. La suspensión del contrato de juego.

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.

- c. En caso de apuestas previamente realizadas por el participante y aún no resueltas, el mantenimiento de las mismas en las condiciones originalmente concluidas, hasta tanto se resuelvan, sin modificación unilateral de las mismas a posteriori.
- d. Cuando concurren causas de resolución basadas en un presunto comportamiento fraudulento o colusorio del participante, será aplicable lo dispuesto en el punto 5.2.4 de estas Orientaciones.

5.2.4. La aplicación de este principio se modulará cuando la decisión del operador tenga su fundamento específico, adecuado y detallado en el cumplimiento de las obligaciones legales que les sean exigibles y, en particular, en alguno de los ámbitos siguientes:

5.2.4.1. Las derivadas de los compromisos sobre la gestión responsable del juego fijados en el artículo 10.5 Ley 13/2011, que exige el cumplimiento de obligaciones legales imperativas que tienen por objeto el orden público garantizando la integridad del juego y la lucha contra el fraude.

5.2.4.2. Las causas que permiten la suspensión cautelar y, en su caso, la resolución del contrato, por presunto comportamiento fraudulento o colusorio del usuario.

5.2.4.3. El control y verificación periódicos de la identidad de los participantes, de la correcta utilización de la cuenta de juego o la aplicación de los mecanismos de actuación incluidos en las políticas de juego responsable y la protección de los usuarios.

En estos supuestos, el operador de juego almacenará los distintos elementos de juicio recabados, comprometiéndose a trasladarlos a la Dirección General de Ordenación del Juego o a los Juzgados y Tribunales españoles en el caso de que sean solicitados o la normativa aplicable así lo exija.

6. PROCEDIMIENTOS DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS Y JURISDICCIÓN APLICABLE

- 6.1. El participante podrá someter cualquier reclamación relativa a obligaciones contractuales derivadas del contrato de juego interpuesta directamente por él ante el operador y no resuelta satisfactoriamente a un procedimiento de resolución alternativa de litigios de consumo gestionado por entidades acreditadas y que sean competentes para su resolución.
- 6.2. El operador de juego incluirá en el clausulado del contrato de juego la información relativa a las diversas alternativas de resolución de litigios a las que puede acceder el participante, y reiterará esa información al participante a través de los diversos mecanismos de atención al cliente y en su sitio web corporativo. Todo ello sin perjuicio de las obligaciones de información



sobre la existencia de entidades de resolución alternativa de litigios que resulten aplicables a los operadores de juego de acuerdo con lo previsto sobre esta materia en la normativa de protección al consumidor.

- 6.3. Además de las obligaciones de información señaladas en el punto anterior, los operadores de juego deberán informar en su sitio web, en la sección dedicada a la atención al cliente, acerca de la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea mediante la inclusión de un enlace a la página web <https://ec.europa.eu/consumers/odr>
- 6.4. También se reflejará en el contrato de juego la posibilidad de que el participante acuda a la jurisdicción competente por razón de su domicilio.