

# APORTACIÓN AL PROYECTO DE RESOLUCIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ORDENACIÓN DEL JUEGO, POR LA QUE SE APRUEBA EL MODELO DE DATOS DEL SISTEMA DE MONITORIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN, Y SE MODIFICAN VARIAS RESOLUCIONES

La [Asociación Española de Jugadores de Apuestas Deportivas \(AEJAD\)](#), con personalidad jurídica y plena capacidad de obrar bajo el NIF G09769944, domicilio en la Avda del Oeste, nº 46, puerta 17, Municipio: Valencia, Provincia: Valencia, CP. 46001, España, con correo electrónico [info@aejad.es](mailto:info@aejad.es), viene a contribuir, como parte interesada, con la presente propuesta oportuna y motivada en los asuntos y consideraciones que dispone la [Resolución XX de XXX de 2023](#).

## Antecedentes

El 7 de julio de 2023, la DGOJ somete a información pública la “Resolución de xx de xxx de 2023, de la Dirección General de Ordenación del Juego, por la que se aprueba el modelo de datos del sistema de monitorización de la información y se modifican los ANEXOS I de dos resoluciones de la Dirección General De Ordenación Del Juego, relativas a las especificaciones técnicas y a la identificación y prohibiciones subjetivas a la participación en las actividades de juego previstas en la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego”, abriendo un periodo de aportaciones hasta el 7 de septiembre de 2023.

La [Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego](#) (LRJ) fija el marco regulatorio de la actividad de juego de ámbito estatal con el fin de 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.

Con este proyecto de Resolución se modificarán los Anexos I de dos resoluciones de la Dirección General de Ordenación del Juego, relativas a las especificaciones técnicas y a la identificación y prohibiciones subjetivas a la participación en las actividades de juego previstas en la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego:

- 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 a fin de introducir nuevos “Estado del jugador”. Esta resolución 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.
- Resolución de 12 de julio de 2012, de la Dirección General de Ordenación del Juego, 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.

Así, el proyecto de resolución tiene por objeto principal aprobar una nueva versión del modelo de datos a la luz del tiempo transcurrido desde la aprobación del modelo actual, así como de las novedades introducidas en el Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre, de comunicaciones comerciales de las actividades de juego y el Real Decreto 176/2023, de 14 de marzo, por el que se desarrollan entornos más seguros de juego.

Del mismo modo, **no sólo se han sucedido diversas novedades normativas** que obligan ahora a, por una parte, adoptar un nuevo modelo de datos del sistema de monitorización de la información y, por otra, a modificar los anexos de las resoluciones relativas a los requisitos técnicos y a la identificación y prohibiciones subjetivas a la participación en las actividades de juego, sino que se han sucedido numerosas novedades en forma de **sentencias judiciales que dan lugar a evidencia jurídica** que obligaría al regulador a aprovechar esta resolución y modificaciones para valorar la incorporación de elementos clave y disposiciones para atender el mandato reglamentario en su plenitud y funciones.

Esta nueva versión del modelo de datos introduce cambios significativos en una descripción de la información contenida en el Registro de Usuario Detallado (RUD) donde se introduce un campo denominado “perfil especial”, siguiendo las definiciones de perfiles de jugadores especiales, en el que se reportarán las fechas de inicio y fin del jugador en el perfil correspondiente (si esta última se conoce), así como la propia clasificación del Perfil del jugador especial, donde se contemplan los siguientes valores: cliente privilegiado; jugador intensivo; participante joven; comportamiento de riesgo u otros, todo ello de conformidad con el Real Decreto 176/2023, de 14 de marzo.

La AEJAD, ante la oportunidad de modificación de estos reglamentos propone tres inclusiones, modificaciones o salvedades a adoptar como texto y disposición normativa vinculante para todos los operadores y el modelo SCI.

1. Que el valor “comportamiento de riesgo” sea de carácter temporal durante un período de 30 días máximo en el que sea la autoridad reguladora la que deberá confirmar con arreglo a la evidencia y prueba correspondiente, que dicho jugador obedece a un criterio científico-administrativo que dictamine con garantías suficientes para los derechos e intereses de la persona consumidora que está efectivamente incurso en un proceso de contratación civil con riesgo para la salud debidamente fundamentados.

**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

2. Ante las numerosas sentencias que existen en Tribunales españoles sobre la rescisión unilateral de cuentas de usuarios a voluntad comercial, exigimos que estos reportes sean de acuerdo a un nuevo valor de Estado de Jugador que dimensione el estado de situación de cuentas o jugadores que experimentan este todavía conflicto de legalidad.
3. Ampliar la información relativa a la formalización de apuestas, para contemplar los parámetros que permitirían prevenir malas prácticas por parte de los operadores en cuanto a limitaciones o restricciones a determinados usuarios, cambios de cuota y retraso deliberado en la aceptación de apuestas.

## Justificación de las aportaciones

### 1) Sobre la determinación de comportamiento de riesgo.

Siendo el “comportamiento de riesgo” una condición psicoeconómica personal tan extensa y subjetiva para la capacidad analítica cuantitativa y cualitativa (la frecuencia y la intensidad de contratación no son determinantes en una conclusión definitiva y formal de riesgo inherente a una conducta de juego problemático o patológico, aunque si bien, sean factores o valores predictivos de riesgo) que se revelará en concluyente por un departamento de riesgo o incluso una persona no acreditada y formada en el campo de la salud y conocimientos sobre el manejo de cuentas de usuarios, creemos conveniente de nuevo insistir y animar a la DGOJ a que sea ella la autoridad competente en desarrollar un criterio inequívoco y objetivo en base a su posición de información total sobre la identidad de cualquier persona consumidora de actividades de juego y sus patrones de juego registrados en el modelo centralizado de transacciones multioperador.

Todo ello al amparo de la autoridad y competencia que el propio RD 176/2023 le otorga en su **artículo 24.3** y la **Disposición final tercera**.

Con el fin de evitar que haya de nuevo, una vez más, cúmulo de litigios y procesos enjuiciados por vulnerar los derechos e intereses de las personas participantes con cláusulas abusivas, discriminación, arbitrariedad y demás prácticas comerciales opacas en las condiciones generales de contratación y que son de dudosa legalidad dificultando el objeto de ley 13/2011 de salvaguarda y protección de los consumidores de actividades de juego.

Además, es conveniente contribuir a desahogar el sistema judicial nacional de problemas de consumo en actividades de juego donde la DGOJ es el órgano encargado de velar por la materia de Juego.

Todo ello con arreglo a un principio de seguridad jurídica de los consumidores de actividades de juego del mercado online nacional.

Los últimos años, los operadores han justificado el cierre de cuentas argumentando que un contrato de duración indefinida se puede anular por cualquiera de las partes simplemente con un preaviso. Esta práctica ha sido declarada como abusiva tras la pertinente demanda judicial en numerosas ocasiones, ya que de este modo, a mala fe, los operadores discriminan, anulan el contrato y cierran la cuenta a los usuarios que no les interesa desde el punto de vista comercial, y mantienen a los que tienen un perfil que sí les interesa.

Puesto que esta práctica ha dejado de funcionar debido a las sentencias firmes en contra del operador, en la actualidad emplean motivos de comportamiento de riesgo con el mismo objetivo. Como ejemplo de notificación de cierre en base al criterio y protocolo unilateral por parte del operador para cerrar una cuenta, basándose en este caso en el Artículo 34 “Detección de comportamientos de riesgo de las personas usuarias”, del RD 958/2020, que luego se ha trasladado al RD 176/2023 que entrará en vigor el 15 de septiembre de 2023, en sus artículos “Artículo 24. Detección de comportamientos de riesgo de las personas usuarias” y “Artículo 25. Medidas aplicables a las personas incursas en comportamientos de riesgo”, se muestra la siguiente notificación de una casa de apuestas a un usuario, cuya cuenta fue cerrada con el único criterio de “volumen de apuestas” excesivo. No se tiene en cuenta si se trata, como en este caso, de una cuenta de un usuario que obtuvo mayores premios que pérdidas, y por tanto con un balance positivo para el usuario, o si efectivamente pone en riesgo su seguridad económica o si dispone de tiempo para realizar las apuestas, o si no supone ningún riesgo para su salud, ya que por sí solo el volumen de apuestas no implica ninguna adicción, si no que obedece a la motivación lícita y normal de obtener premios apostando en mercados deportivos.

Uno de los objetivos principales de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, es la prevención de conductas adictivas.

Esto queda reafirmado en el Título II del Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre, de comunicaciones comerciales de las actividades de juego, que requiere a las empresas establecer mecanismos y protocolos para la detección de comportamientos de juego de riesgo.

Para este fin, la ley establece que es necesario que se tengan en cuenta indicadores que revelen patrones de actividad como, por ejemplo, el volumen, la frecuencia y la variabilidad de las apuestas.

Tras una revisión de su actividad reciente, nos preocupa gravemente el volumen de apuestas que está realizando y consideramos que este nivel de actividad es un comportamiento de juego de riesgo.

Por tanto, y de acuerdo con las obligaciones normativas indicadas anteriormente, hemos tomado la decisión de cerrar su cuenta de forma permanente. Entendemos que pueda no estar de acuerdo con esta decisión, sin embargo, puede estar seguro de que hemos tomado esta decisión en base a nuestras obligaciones normativas y para minimizar el riesgo de perjuicio que pueda producir en su vida personal, familiar y/o financiera.

Le recomendamos encarecidamente que también opte por restringir su acceso a las apuestas o al juego en línea en España a través del Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (RGIAJ).

JugarBIEN es una página web gestionada por la Dirección General de Ordenación del Juego, la cual proporciona información, consejo y soporte sobre el juego responsable.

Saludos cordiales,

Además, el criterio exacto de cuánto es volumen excesivo no está explícito en ningún apartado de los términos y condiciones y es desconocido para los usuarios, lo cual otorga al operador plena potestad para aplicar dicho criterio según le convenga, camuflando intereses comerciales bajo el pretexto de prevención de comportamientos de riesgo y posible ludopatía, pervirtiendo el objeto de la normativa y del nuevo RD 176/2023.

En definitiva, en ningún caso una cuenta con un balance positivo debería poder ser cerrada por motivos de comportamiento de riesgo, a menos que un perito independiente determine que efectivamente hay un comportamiento de riesgo para el usuario.

## 2) Sobre la información recogida en el RUD al respecto de los cierres unilaterales del operador

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](#)” incluye actualmente los siguientes estados del jugador “EstadoCNJ”:

**EstadoCNJ: Estado CNJ (RUD, RUR, RUT) (más detalle en 3.5.7.2)**

Valor	Descripción
A	Activo
PV	Pendiente de verificar
S	Suspendido
C	Cancelado
CD	Cancelado por defunción
SC	Suspendido cautelarmente
AC	Anulación de contrato
PR	Prohibido
AE	Autoexcluido
O	Otros

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 [Memoria de Análisis de Impacto Normativa](#), 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.

Entre los cambios propuestos, en la propia Memoria de la Resolución se establece en su apartado b) la oportunidad y motivación siguiente:

*b) Mejora de los procesos relacionados con los jugadores cancelados por el operador.*

*Con la modificación propuesta en el apartado Decimotercero de la actual Resolución de 12 de octubre de 2012, los operadores quedarán obligados a informar de los registros de usuario cancelados, con el objetivo de que el Sistema de Verificación de Identidad disponga de un listado actualizado de jugadores cancelados por cada operador.*

Por ello, como parte interesada en los asuntos y consideraciones de la Resolución, con la oportunidad que surge de la modificación actual del apartado 3.5.7.2 («Estado del jugador») del anexo I, PROPONEMOS la inclusión de dos nuevas categorías del «Estado del jugador».

Esta propuesta pretende mejorar la información sobre los procesos relacionados con los jugadores cancelados 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.

Si bien es cierto que estos motivos para cancelar los registros de usuario entran dentro de la libertad de empresa, los operadores nunca los incluyen explícitamente en las definiciones de los términos y condiciones generales de contratación, por lo que su interpretación queda al arbitrio de los operadores. Dichos motivos están directamente relacionado con el riesgo asumido por los operadores. 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.

### **3) Sobre la información recogida en los “Campos específicos del registro Apuestas de Contrapartida (RegistroApuestaContrapartida)”**

Las siguientes prácticas, abusivas desde el punto de vista de la AEJAD, son comunes por parte de los operadores:

- Restringir los tamaños de apuesta a determinados usuarios, especialmente a aquellos que obtienen premios mayores que las apuestas realizadas, lo cual contraviene las sentencias.
- Cambiar las cuotas una vez aceptadas las apuestas, práctica conocida como “recálculos”, que contraviene la normativa vigente y ha sido ratificado en numerosas ocasiones por los juzgados tras las demandas pertinentes por parte de los usuarios.
- Anular apuestas alegando que se trata de una cuota errónea.
- Retrasar la aceptación de la apuesta, hasta que el operador dispone de más información, ya sea por las apuestas de los usuarios como la comparación de cuotas con otros operadores.
- Modificar la cuota aceptada en apuestas en directo, o aceptar la apuesta solo en caso de que los cambios en el estado del encuentro deportivo le favorezcan.

Una de las más comunes prácticas abusivas de las casas de apuestas es la determinación, en base a sus propios criterios, de la apuestas cuyas cuotas son “erróneas”, para consecuentemente y empleando cláusulas que se han demostrado abusivas, modificar la cuota de la apuesta, o incluso cancelarla, una vez aceptada. Estos errores son

responsabilidad única del operador, y no se encuentran dentro de los casos previstos en la normativa como por ejemplo las cancelaciones debidas a la anulación de eventos deportivos.

El criterio para definir una cuota como errónea se fundamenta en la diferencia excesiva a juicio de la casa de apuestas deportivas con respecto a las cuotas de otros operadores, incluyendo incluso 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, muestran la ilegalidad de estas prácticas.

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

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.*

- Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego.

[Artículo 40. Infracciones graves](#)

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

En cuanto al tamaño de apuesta y las limitaciones y restricciones que las casas imponen, se propone que la propia ley incluya un apartado en las definiciones, de modo que al igual que el coeficiente de apuesta es único para todos los jugadores, el tamaño de apuesta máximo sea único e igual para todos los jugadores en un determinado momento. La práctica de los operadores de aplicar restricciones a determinados usuarios se demuestra que 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. Coeficiente 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.

Proponemos que se incluya un apartado 14 sobre el tamaño de apuesta:

*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 redacción, el proceso de apuesta será mucho más transparente y justo para todos los usuarios.

Teniendo en cuenta lo anterior, los campos del bloque jugador del apartado "[Campos específicos del registro Apuestas de Contrapartida \(RegistroApuestaContrapartida\)](#)" son:

SaldoCuenta	Campo a rellenar obligatoriamente en caso de apuesta a evento en directo.  Contendrá el saldo del jugador en su cuenta de juego al inicio del primer evento de la apuesta.
Participacion	Valor total de la apuesta reportada  (-) Se reportará con signo negativo
ParticipacionDevolucion	Valor total de las devoluciones de la apuesta  (+) Se reportará con signo positivo
Premios	Total de premios recibidos por la apuesta  (+) Se reportará con signo positivo
TicketApuesta	Ticket obtenido por participante una vez cerrada la apuesta
FechaApuesta	Fecha y hora en la que jugador realiza la apuesta
Cuota	Valor de la cuota de la apuesta (en valor decimal) en el momento en que es aceptada por el jugador
CashOut	Campo obligatorio en caso de que la apuesta se haya resuelto por cash out.  Es un campo complejo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• TipoCashOut: Total o Parcial</li> <li>• FechaCashOut: Fecha y hora en la que se solicitó el cash out de la apuesta.</li> </ul>

Para prevenir todas estas prácticas abusivas o poder demostrar las mismas solicitando el ejercicio del derecho de acceso de toda la información del operador al respecto de 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 debería ser común a todos los usuarios y mostrarse en la interfaz de apuesta al igual que se muestra la cuota.
- FechaAceptaciónRechazoApuesta: Fecha y hora 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.

## Evidencia legal

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 las 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.”*

Es decir, en este trabajo se investiga, se expone y se evalúa toda la base de controversia legal que trasciende detrás de las cancelaciones de registros de usuarios 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 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 produce 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, dando lugar a 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 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, pues sigue ofreciéndose 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 el contrato arbitrariamente es puramente de política comercial, 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 puesta a disposición de terceros de su propia cuenta, mediante los estados “SC” y “AC”, mientras que para cerrar la cuenta de un jugador que no ha incurrido en estos comportamientos, por decisión unilateral del operador y motivos de interés económico, el operador no ha de indicar ningún motivo ni justificación, resultando 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:*

**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.**

**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 aun 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 aportar 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 motivado la correspondiente interposición de miles de demandas de usuarios cuyas cuentas han sido cerradas por distintos operadores, sin que el regulador tenga constancia real de esta cifra mediante el debido reporte específico del parámetro de Estado de Jugador para su objeto de análisis, dimensión y trazabilidad legal de esta circunstancia controvertida..

Dichas demandas se han resuelto con sentencias en la mayoría de los casos de modo favorable al 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 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, puesto 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.*

Este proceso de cierre de las cuentas de usuarios por decisión unilateral del operador, sin aportar motivo o por motivos de interés económico del operador, interposición de la demanda, resolución, apelación y estimación o no, 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 cláusulas, pues probablemente el operador lo puede estar reportando incorrectamente como otros casos con el EstadoCNJ “O”.

## Aportaciones

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 las siguientes aportaciones:

- 1) Que el valor “comportamiento de riesgo” del Perfil del Jugador (RUD) sea de carácter temporal durante un período de 30 días máximo en el que sea la autoridad reguladora la que deberá confirmar con arreglo a la evidencia y prueba correspondiente, que dicho jugador obedece a un criterio científico-administrativo que dictamine con garantías suficientes para los derechos e intereses de la persona consumidora que está efectivamente incurso en un proceso de contratación civil con riesgo para la salud debidamente fundamentados. Que la DGOJ proponga los criterios para determinar lo que se considera como comportamiento de riesgo,

criterios que en todo caso deben comprender entre otros, las pérdidas o ganancias en un periodo suficientemente extenso (del orden de meses).

2) Añadir los siguientes estados a la redacción del apartado 3.5.7.2 («Estado del jugador») del Anexo I:

- AU: Anulación del contrato por decisión unilateral del operador. Estado en el que la cuenta o registro del jugador ha sido anulada sin aportar motivo objetivo o justificación, o ha sido anulada por motivos de interés económico o por políticas comerciales del operador, en base a la potestad que se otorga en las cláusulas de las condiciones generales del contrato de adhesión, o ha sido anulado por detección de comportamientos de riesgo según los criterios establecidos por el propio operador.
- RC: Restitución del contrato. Estado en el que el operador ha reabierto la cuenta del participante en los juegos, tras haber pasado por el estado "AU", acatando sentencia judicial o por acuerdo, homologado judicialmente o no, con el jugador.

3) Añadir los siguientes campos en el apartado “Campos específicos del registro Apuestas de Contrapartida (RegistroApuestaContrapartida)” del Anexo I:

- 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.
- FechaAceptaciónRechazoApuesta: Fecha y hora 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.

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](#), no sólo el número de cuentas nuevas, cuentas activas y jugadores activos, sino también el resto de estados, incluyendo los dos estados propuestos por la AEJAD en la presente aportación.

Esperamos que esta propuesta sea tomada 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.

Atentamente,

Asociación Española de Jugadores de Apuestas Deportivas

7 de septiembre de 2023