<#TEXTOEXPEDIENTEEXPEDIENTE#> <#IDENTIFICADOREXPEDIENTE#>

EXPTE Nº: ES 2025/097

RESOLUCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE CARÁCTER SANCIONADOR A "TSG INTERACTIVE SPAIN, S.A." CON NIF XXXXXXXXX POR LA COMISIÓN DE UNA INFRACCIÓN ADMINISTRATIVA GRAVE, TIPIFICADA EN EL ARTÍCULO 40.n) DE LA LEY 13/2011, DE 27 DE MAYO, DE REGULACIÓN DEL JUEGO, RELATIVA AL "INCUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS Y OBLIGACIONES EN MATERIA DE JUEGO RESPONSABLE Y DE PROTECCIÓN DE LOS JUGADORES FIJADOS EN LAS NORMAS Y DISPOSICIONES VIGENTES".

Instruido el procedimiento sancionador de referencia en la Dirección General de Ordenación del Juego (en adelante DGOJ), se han dado los siguientes

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- En el Acuerdo de Iniciación de expediente sancionador, de fecha 18 de diciembre de 2025 y notificado al interesado el día 26 del mismo mes, se manifestaba lo siguiente:

PRIMERO. Competencia de inspección y control.

En virtud de las funciones de inspección y control previstas en los artículos 21.7 y 24.1 de la *Ley 13/2011, de 27 de mayo, de Regulación del Juego* (en adelante, LRJ), de acuerdo con lo establecido en el apartado 3 de la Disposición adicional 2ª de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia y en el *Real Decreto 209/2024, de 27 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030*, la Subdirección General de Inspección del Juego (SGIJ), órgano integrado en la Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ), acordó el inicio de actuaciones previas de información conforme a lo establecido en el artículo 55, apartados 1º y 2º, de la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas* (en adelante, LPACAP) con el objeto de determinar con

CORREO ELECTRÓNICO: dgoj.dgeneral@ordenacionjuego.gob.es
C/ ATOCHA, 3
28071 MADRID
TEL: +34 91571 40 80
FAX: +34 91571 17 36

la mayor precisión posible los hechos susceptibles de motivar la incoación de un procedimiento de naturaleza sancionadora, la identificación de la persona o personas que pudieran resultar responsables y las circunstancias relevantes que pudieran concurrir.

SEGUNDO. Actuaciones de inspección y control.

Primero. El 20 de octubre de 2025 se recibió, a través de la sede electrónica de la DGOJ, la comunicación DEN/XXXXX en la que el denunciante aportaba evidencias de que cada vez que intentaba fijar un límite de gasto, el sistema añadía automáticamente "00" a la cifra introducida, multiplicando por cien la cantidad. Esto podría constituir una infracción del artículo 13 del *Real Decreto 176/2023, de 14 de marzo, por el que se desarrollan entornos más seguros de juego* (en adelante, RDJS).

Segundo. El 23 de octubre de 2025 la SGIJ informó al operador de la denuncia y este respondió el 12 de noviembre reconociendo un error técnico y detallando los hechos según su investigación. En su respuesta informaba de lo siguiente:

"(…) Dado que la reproducción del error era compleja, se llevó a cabo una revisión manual para identificar si otros jugadores habían experimentado el mismo comportamiento. Como resultado de esta revisión, se identificaron 9 jugadores adicionales afectados.

Usuario	Límite previsto (el rango indica múltiples sesiones)	Primera incidencia (2025)	Última incidencia (2025)	Resultado neto de las sesiones (ganancias/ pérdidas)	Perfil de de juego más seguro	Conclusión
[redacted]	61 EUR	20th Sep	20th Sep	XXXXX EUR	Riesgo a Normal	Reembolsado XXXX EUR + XXX euros de crédito de buena voluntad
[redacted]	500 EUR	22nd Sep	22nd Sep	N/A	Sin cambios	No excedió el límite
[redacted]	2-25 EUR	7th Ago	19th Sep	XXXX EUR	Sin cambios	El usuario gastó XXX EUR en un total de XX sesiones. Reembolsado +

CORREO ELECTRÓNICO: dgoj.dgeneral@ordenacionjuego.gob.es

C/ ATOCHA, 3
28071 MADRID

TEL: +34 91571 40 80
FAX: +34 91571 17 36

<#TEXTOEXPEDIENTEEXPEDIENTE#> <#IDENTIFICADOREXPEDIENTE#>

Usuario	Límite previsto (el rango indica múltiples sesiones)	Primera incidencia (2025)	Última incidencia (2025)	Resultado neto de las sesiones (ganancias/ pérdidas)	Perfil de de juego más seguro	Conclusión
						XXX euros de crédito de buena voluntad
[redacted]	2-5 EUR	22nd Sep	26th Sep	XXX EUR	Sin cambios	Reembolsado XXX EUR + XXX euros de crédito de buena voluntad
[redacted]	10 EUR	20th Ago	20th Ago	XXX EUR	Sin cambios	Reembolsado XXX EUR + XXX euros de crédito de buena voluntad
[redacted]	150 EUR	3rd Oct	3rd Oct	XXX EUR	Sin cambios	Reembolsado XXXEUR +XXX euros de crédito de buena voluntad
[redacted]	10-150 EUR	7th Ago	31st Ago	XXXX EUR	En revisión por el equipo de Juego Responsable	El jugador ya estaba siendo evaluado por el equipo de Juego Responsable (SG) antes de esta evaluación manual. Evaluación de SG en curso.
[redacted]	50-500 EUR	10th Ago	29th Ago	XXXX EUR	Sin cambios	Jugador habitual cuyas pérdidas no son anormales para este jugador. Reembolsado + crédito de buena voluntad
[redacted]	2-5 EUR	8th Ago	2nd Sep	XXX EUR	Sin cambios	Reembolsado XXXEUR + XXX euros de crédito de buena voluntad
[redacted]	2-20 EUR	3rd Sep	18th Sep	N/A	Sin cambios	Este usuario no tuvo ninguna sesión en la que la pérdida final superara el límite de pérdida previsto. No se tomará ninguna medida.

Nº Ref.: **<#NSOLICITUD#>** **R.D. (*):** **<#RESUMEN#>**

(*) Resumen Digital con algoritmo SHA-1.

Tercero. Tras analizar la información remitida por el operador, se constata que el operador no permitió a 9 jugadores configurar adecuadamente el límite de gasto en sus sesiones de juego, ya que multiplicaba por 100 la cantidad que el jugador anotaba. La causa de este incumplimiento, según ha reconocido el operador, fue consecuencia de la implementación de una actualización menor en su módulo del cajero.

TERCERO. En el Acuerdo de iniciación de fecha 18 de diciembre de 2025 se señalaba también lo siguiente:

La LRJ establece el marco regulatorio de la actividad de juego que se desarrolle con ámbito estatal en sus distintas modalidades, 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. Junto al principio de orden público, el principio de salud pública se conforma, por tanto, como el otro gran principio inspirador de la LRJ.

Así, en el ámbito de la protección de los consumidores y políticas de juego responsable, su artículo 8 dispone: "*Las políticas de juego responsable suponen que el ejercicio de las actividades de juego se abordará desde una política integral de responsabilidad social corporativa que contemple el juego como un fenómeno complejo donde se han de combinar acciones preventivas, de sensibilización, intervención y de control, así como de reparación de los efectos negativos producidos*."

Con el fin de promover y contribuir al desarrollo responsable del juego, el *Real Decreto 176/2023, de 14 de marzo, por el que se desarrollan entornos más seguros de juego* (en delante, RDJS) establece un conjunto de medidas, en directa relación con los artículos 4, 10, 15, 21 y 40.d) de la LRJ, que son aplicables a aquellos entornos de juego sometidos a identificación de usuario y con cuenta de juego.
Concretamente, el artículo 13 del RDJS, *Configuración previa de la sesión de juego bajo la licencia general de «Otros juegos»,* indica:

CORREO ELECTRÓNICO: **dgoj.dgeneral@ordenacionjuego.gob.es**

C/ ATOCHA, 3
28071 MADRID

TEL: +34 91571 40 80
FAX: +34 91571 17 36

"1. En todos los juegos comercializados por un operador bajo su licencia general de «Otros juegos», se implementará una configuración de la sesión de juego que se ajustará a lo que dispone este precepto.
2. Por sus especiales características estructurales, queda excluido de las previsiones de este precepto el juego de póquer torneo. Además, la autoridad encargada de la regulación del juego podrá excluir de las previsiones de este precepto, en atención a sus características estructurales, a ciertos juegos o establecer, para otros, reglas específicas sobre la sesión de juego.
3. La persona participante, antes de iniciar la sesión de juego bajo la licencia general de «Otros juegos», deberá establecer el tiempo máximo que está dispuesto a emplear y la cantidad máxima en que está dispuesto a minorar su cuenta de juego a lo largo de dicha sesión. Esta determinación deberá realizarse expresamente cada vez que se acceda a una nueva sesión, sin que se puedan predeterminar por defecto estos valores ni guardar los establecidos en sesiones anteriores. En la configuración de la sesión, la persona participante podrá, además, restringir temporalmente su acceso a una sesión futura, para el supuesto de que la actual finalice automáticamente como consecuencia del agotamiento de alguno de los límites establecidos en este apartado.
4. La configuración de la sesión no podrá ser modificada durante el transcurso de la misma. No obstante, dicha sesión podrá finalizarse con anterioridad al cumplimiento de los términos anteriormente citados.
5. Agotado el tiempo o la cantidad máxima a minorar de la cuenta durante la sesión de juego, ésta finalizará automáticamente, produciéndose la desconexión de la actividad de juego una vez finalicen las partidas, manos o tiradas en curso, incluyendo en su caso las evoluciones metamórficas que se hubieran producido. El operador deberá habilitar los mecanismos necesarios para no permitir el inicio de nuevas partidas, manos o tiradas desde que finalice la sesión de juego.
En todo caso, el operador de juego deberá anticipar al participante la proximidad del cumplimiento de los límites predeterminados en la configuración previa de la sesión, a fin de que dicho participante pueda realizar, si así lo desea, un cierre ordenado de la misma. (…)"

Según lo expuesto en los antecedentes, ha quedado constatado que el operador ha incumplido el punto 3 del artículo 13 del RDJS relativo a la configuración previa de la sesión de juego bajo

CORREO ELECTRÓNICO: **dgoj.dgeneral@ordenacionjuego.gob.es**

C/ ATOCHA, 3
28071 MADRID

TEL: +34 91571 40 80
FAX: +34 91571 17 36

la licencia general de «Otros juegos», ya que no permitía a los jugadores establecer la cantidad en que estaban dispuestos a minorar su cuenta de juego a lo largo de la sesión.

Esta conducta supone una infracción de la LRJ. El tipo infractor asociado es el que dispone el artículo 40 de la LRJ en su apartado n): "*El incumplimiento de los requisitos y obligaciones en materia de juego responsable y de protección de los jugadores fijados en las normas y disposiciones vigentes*".

TSG INTERACTIVE SPAIN, S.A. es sujeto infractor ya que, de acuerdo con el art. 38 de la LRJ:

"1. Son sujetos infractores las personas físicas o jurídicas que realicen las acciones u omisiones tipificadas como infracciones en esta Ley, les den soporte, publiciten, promocionen u obtengan beneficio de las mismas.

2. Se consideran también sujetos infractores y organizadores de juego a los efectos del presente artículo, exigiéndoseles idéntica responsabilidad, a las personas físicas o jurídicas que obtuvieran un beneficio relevante vinculado directamente al desarrollo de actividades de juego como consecuencia de las acciones u omisiones referidas en el apartado anterior."

Los hechos descritos demuestran el incumplimiento por parte del operador de la obligación de ofrecer adecuadamente la configuración previa de la sesión de juego bajo la licencia general de «Otros juegos».

El artículo 42.5 de la LRJ establece que "*La cuantía de las sanciones se graduará atendiendo a la naturaleza de los derechos personales afectados, al volumen de las transacciones efectuadas, a los beneficios obtenidos, al grado de intencionalidad, a la reincidencia, a los daños y perjuicios causados a las personas interesadas y a terceras personas, y a cualquier otra circunstancia que sea relevante para determinar el grado de antijuridicidad y de culpabilidad presentes en la concreta actuación infractora*".

Tras tener en cuenta el número de jugadores afectados, sin perjuicio de lo que resulte de la posible posterior instrucción del procedimiento sancionador, se propone la imposición de una sanción por la cuantía de CIENTO VEINTICINCO MIL (125.000) euros.

El artículo 85 de la LPACAP dispone:

CORREO ELECTRÓNICO: **dgoj.dgeneral@ordenacionjuego.gob.es**

C/ ATOCHA, 3
28071 MADRID

TEL: +34 91571 40 80
FAX: +34 91571 17 36

"1. Iniciado un procedimiento sancionador, si el infractor reconoce su responsabilidad, se podrá resolver el procedimiento con la imposición de la sanción que proceda.

2. Cuando la sanción tenga únicamente carácter pecuniario o bien quepa imponer una sanción pecuniaria y otra de carácter no pecuniario pero se ha justificado la improcedencia de la segunda, el pago voluntario por el presunto responsable, en cualquier momento anterior a la resolución, implicará la terminación del procedimiento, salvo en lo relativo a la reposición de la situación alterada o a la determinación de la indemnización por los daños y perjuicios causados por la comisión de la infracción.

3. En ambos casos, cuando la sanción tenga únicamente carácter pecuniario, el órgano competente para resolver el procedimiento aplicará reducciones de, al menos, el 20 % sobre el importe de la sanción propuesta, siendo éstos acumulables entre sí. Las citadas reducciones, deberán estar determinadas en la notificación de iniciación del procedimiento y su efectividad estará condicionada al desistimiento o renuncia de cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción".

Por tanto, cabe la aplicación de dos reducciones:

A) El sujeto infractor podrá <u>reconocer su responsabilidad</u> dentro del plazo otorgado para la formulación de alegaciones al acuerdo de iniciación, lo que llevará aparejada una reducción de un 20% de la sanción que proceda imponer en el presente procedimiento, de conformidad con el artículo 64.2, d) y 85.1 de la LPACAP equivalente, en este caso, a 25.000 euros. Con la aplicación de esta reducción, la sanción quedaría establecida en 100.000 euros.

B) Así mismo, <u>podrá efectuar el pago voluntario de la sanción propuesta</u> en cualquier momento anterior a la resolución del presente procedimiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 85.2 de la LPACAP, lo que supondría una reducción de un 20% del importe de la misma, equivalente, en este caso, a 25.000 euros. Con la aplicación de esta reducción, la sanción quedaría establecida en 100.000 euros.

CORREO ELECTRÓNICO: **dgoj.dgeneral@ordenacionjuego.gob.es**

C/ ATOCHA, 3
28071 MADRID

TEL: +34 91571 40 80
FAX: +34 91571 17 36

La reducción por el reconocimiento de responsabilidad es acumulable a la reducción por pago voluntario de la sanción, de conformidad con el artículo 85.3 de la LPACAP, si bien la primera deberá ponerse de manifiesto dentro del plazo concedido para formular alegaciones al acuerdo de iniciación.

En el supuesto objeto del presente acuerdo, si se aplicaran ambas reducciones, el importe de la sanción quedaría establecido en 75.000 euros.

De cualquier forma, la efectividad de cualquiera de las dos reducciones mencionadas quedará condicionada al desistimiento o renuncia de cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción.

CUARTO.- Con fecha 15 de enero de 2026 el interesado remite a la DGOJ escrito de reconocimiento de responsabilidad, desistimiento y renuncia a cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción y el justificante de pago de la misma.

A los anteriores antecedentes de hecho les son de aplicación los siguientes:

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO.- Órgano competente

El artículo 25.2 de la Ley 40/2015, de 1 de junio, de Régimen Jurídico del Sector Público (en adelante, LRJSP) establece que: “El ejercicio de la potestad sancionadora corresponde a los órganos administrativos que la tengan expresamente atribuida, por disposición legal o reglamentaria”.

El artículo 36.1 de la LRJ establece que la Comisión Nacional del Juego (actualmente DGOJ, de acuerdo con la Disposición adicional segunda, apartado tercero, de la *Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia)* y, en los supuestos a los que se refiere el artículo 42.3 de esta Ley, el titular del Ministerio de Economía y Hacienda (actualmente del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2023, en virtud del artículo

CORREO ELECTRÓNICO: dgoj.dgeneral@ordenacionjuego.gob.es

C/ ATOCHA, 3
28071 MADRID

TEL: +34 91571 40 80
FAX: +34 91571 17 36

18 del *Real Decreto 829/2023, de 20 de noviembre, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales)*, ejercerán la potestad sancionadora respecto de las infracciones administrativas cometidas en materia de juego objeto de esta Ley.

En virtud de lo anterior, siendo uno de los objetos del presente procedimiento la posible comisión de una infracción calificada como grave, la competencia para iniciar y resolver corresponde al titular de la Dirección General de Ordenación del Juego.

Por su parte, según lo dispuesto en los artículos 8.2.k) y 8.3.a) del *Real Decreto 209/2024, de 27 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030*, corresponde a la Subdirección General de Regulación del Juego la tramitación de expedientes administrativos sancionadores por infracciones contempladas en la LRJ.

SEGUNDO.- Responsabilidad e infracción cometida.

TSG INTERACTIVE SPAIN SL, es sujeto infractor ya que, de acuerdo con el art. 38 de la LRJ:

"1. Son sujetos infractores las personas físicas o jurídicas que realicen las acciones u omisiones tipificadas como infracciones en esta Ley, les den soporte, publiciten, promocionen u obtengan beneficio de las mismas.

2. Se consideran también sujetos infractores y organizadores de juego a los efectos del presente artículo, exigiéndoseles idéntica responsabilidad, a las personas físicas o jurídicas que obtuvieran un beneficio relevante vinculado directamente al desarrollo de actividades de juego como consecuencia de las acciones u omisiones referidas en el apartado anterior."

Los hechos descritos demuestran el incumplimiento por parte del operador de la obligación de ofrecer la configuración previa de la sesión de juego bajo la licencia general de «Otros juegos».

Los hechos descritos en esta propuesta responden al tipo de infracción grave recogido en el artículo 40.n) de la LRJ: "*El incumplimiento de los requisitos y obligaciones en materia de juego responsable y de protección de los jugadores fijados en las normas y disposiciones vigentes*".

Atendiendo al artículo 42.2 de la LRJ, las infracciones calificadas como graves serán sancionadas por la Comisión Nacional del Juego con multa de cien mil a un millón de euros.

CORREO ELECTRÓNICO: **dgoj.dgeneral@ordenacionjuego.gob.es**

C/ ATOCHA, 3
28071 MADRID

TEL: +34 91571 40 80
FAX: +34 91571 17 36

Además de la multa, podrá imponerse la suspensión para la realización de la actividad por un plazo máximo de seis meses.

El artículo 42.5 de la LRJ establece que "*La cuantía de las sanciones se graduará atendiendo a la naturaleza de los derechos personales afectados, al volumen de las transacciones efectuadas, a los beneficios obtenidos, al grado de intencionalidad, a la reincidencia, a los daños y perjuicios causados a las personas interesadas y a terceras personas, y a cualquier otra circunstancia que sea relevante para determinar el grado de antijuridicidad y de culpabilidad presentes en la concreta actuación infractora*".

Tras tener en cuenta el número de jugadores afectados, sin perjuicio de lo que resulte de la posible posterior instrucción del procedimiento sancionador, se propone la imposición de una sanción por la cuantía de CIENTO VEINTICINCO MIL (125.000) euros.

TERCERO.- Pago de la sanción

El importe de la sanción asciende a 125.000 euros, como se ha señalado anteriormente.

De conformidad con el artículo 85.3 de la LPACAP, la reducción por el reconocimiento de responsabilidad es acumulable a la reducción por pago voluntario de la sanción, si bien la primera deberá ponerse de manifiesto dentro del plazo concedido para formular alegaciones al acuerdo de iniciación. En el supuesto objeto del presente acuerdo, si se aplican ambas reducciones, el importe de la sanción quedaría establecido en 75.000 euros.

Una vez constatado que se ha producido el pago voluntario de 75.000 euros y el reconocimiento de responsabilidad por el presunto responsable, procede dar por terminado el procedimiento, declarando esta circunstancia mediante la presente resolución, de conformidad con lo previsto en el artículo 85 LPACAP.

Por todo lo expuesto,

RESUELVO

<#TEXTOEXPEDIENTEEXPEDIENTE#> <#IDENTIFICADOREXPEDIENTE#>

Primero.- Declarar la terminación del procedimiento administrativo de carácter sancionador ES/2025/097 incoado contra TSG INTERACTIVE SPAIN SA. con NIF: XXXXXXXXX como consecuencia de una infracción tipificada como grave en el artículo 40.n) LRJ, de conformidad con lo previsto en el artículo 85 LPACAP, al haber procedido dicha entidad al reconocimiento de responsabilidad y al pago voluntario de 75.000 euros, con las correspondientes reducciones en el importe de la sanción que se impone, que asciende a 125.000 euros. La efectividad de estas reducciones está condicionada a la renuncia de cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la presente resolución.

Segundo.- Notificar la presente resolución para conocimiento y efectos, de acuerdo con lo previsto en los artículos 40 a 44 de la LPACAP, haciéndole saber que contra la misma, el interesado podrá interponer, al haber renunciado a cualquier acción o recurso en vía administrativa en los términos previstos en esta resolución, recurso contencioso administrativo con arreglo a lo dispuesto en la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción contencioso-administrativa, en el plazo de dos meses, contados a partir del siguiente a su notificación.

Nº Ref.: **<#NSOLICITUD#>** **R.D. (*):** **<#RESUMEN#>**

(*) Resumen Digital con algoritmo SHA-1.