



## **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, se obtendrá el consentimiento expreso del participante para todos los servicios adicionales, tras la correspondiente información sobre los mismos y, asimismo, 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, de modo que, por ejemplo, se evitará la inclusión de cláusulas que establezcan la aceptación



automática de una promoción cuando se complete el registro del usuario o cuando este realice un determinado depósito.

- 3.4. También se recabará el consentimiento expreso respecto a la utilización de los datos personales o la imagen del participante para cualquier propósito, siempre y cuando dicha utilización no se encuentre amparada 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.
- 3.5. La cesión de datos personales o de la imagen del participante para fines comerciales o promocionales del operador requerirá en todo caso del consentimiento expreso 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 y la protección de datos de carácter personal.

### **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.
- 4.2.2. Toda esa información deberá proporcionarse al menos en castellano y de forma gratuita, y deberá resultar fácilmente accesible en todo momento en la plataforma del operador para su descarga.
- 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 la posesión y vigencia 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.

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.

4.2.3.5. Los requisitos, operativa y condiciones de uso de la opción de autoexclusión a ofrecer al participante, dejando constancia de que la misma se encuentra limitada a su participación en ese operador y de que permite bloquear la cuenta de juego de aquellos usuarios que lo soliciten.

4.2.3.6. Funcionamiento de los mecanismos de limitación de los depósitos, así como de otros que voluntariamente pueda establecer el operador y que refuercen las políticas de juego responsable.

4.2.3.7. 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 éste permita la trazabilidad. En caso contrario, la retirada deberá utilizar un medio de pago trazable y verificado.

4.2.3.8. 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.

4.2.3.9. 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.

4.2.3.10. El contenido y las condiciones generales de las actividades de promoción del operador de juego suscritas por el participante, que estarán integradas en el contrato de juego o ser accesibles a través de éste.

### **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 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 y transacciones del sistema de control interno del operador. Todo ello sin perjuicio de la facultad del participante de acudir a alguno de los medios de resolución de controversias 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 válidos, 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.
- 5.2.2. Cuando se produzcan los hechos que las motiven, estas decisiones se comunicarán al participante en tiempo y forma oportunos, en la medida de lo posible con anterioridad a la celebración de la apuesta, pronóstico o jugada en cuestión. Se incluirá la información inequívoca 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. 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.

- 5.2.3.2. La cancelación, resolución o suspensión del contrato de juego.
- 5.2.3.3. La compensación, retención parcial o total o consignación de los fondos de la cuenta de juego.
- 5.2.3.4. 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 transacción económica.
- 5.2.3.5. La aplicación de limitaciones o restricciones al desarrollo normal de los juegos.
- 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 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.
  - 5.2.4.2. Las causas que permiten la suspensión cautelar 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 discrepancia, conflicto o reclamación al sistema de resolución de conflictos previsto en el contrato de juego o al procedimiento de resolución alternativa de litigios de consumo gestionado por entidades acreditadas por la autoridad competente.
- 6.2. El operador de juego incluirá en el clausulado del contrato de juego la información relativa a las diversas alternativas de resolución de conflictos a las que puede acceder el participante y reiterará esa información al participante a través de los diversos mecanismos de atención al cliente. Todo ello sin perjuicio de las obligaciones de información sobre la existencia de entidades acreditadas 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. Asimismo, se reflejará en el contrato de juego la posibilidad de que el participante acuda a la jurisdicción competente por razón de su domicilio.