

Nota informativa

Ante la celebración de los Juegos Olímpicos de Tokio, CEC-España informa de los derechos de los consumidores cuando participan en juegos y apuestas

El Centro Europeo del Consumidor en España ofrece consejos para identificar los sitios ilegales de juegos y apuestas, y advierte de los peligros al participar en este tipo de prácticas

Madrid, 22 de julio de 2021. Con motivo de la celebración de los Juegos Olímpicos de Tokio 2021, el Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) informa a las personas consumidoras de sus derechos y obligaciones cuando participan en juegos y apuestas tanto online como presenciales.

Derechos del participante:

- Obtener información clara y veraz sobre las reglas del juego en el que desee participar.
- Cobrar los premios que le pudiera corresponder en el tiempo y forma establecidos.
- Jugar durante el tiempo de uso correspondiente al precio de la partida de que se trate.
- Jugar libremente.
- Conocer en cualquier momento el importe que ha jugado o apostado, así como a conocer el saldo de su cuenta.
- Identificarse de modo seguro y la protección de sus datos personales.
- Conocer la identidad del operador de juego.
- Recibir información sobre la práctica responsable del juego.

Obligaciones del participante:

- Identificarse ante los operadores de juego.
- Cumplir las normas y reglas relativas a los participantes.
- No alterar el normal desarrollo de los juegos.

¿Qué riesgos se corren al participar en el juego ilegal?

Cuando un ciudadano accede a un sitio de juego ilegal puede estar comprometiendo sus fondos, sus datos personales, ser objeto de fraude o engaño, ser sometido a prácticas deshonestas, e incluso puede estar colaborando con organizaciones criminales.

¿Cómo saber si se encuentra en un sitio legal o ilegal?

Lo más importante es conocer quién es el operador responsable de la oferta de juego. En el caso de productos de lotería, únicamente pueden operar la Sociedad Estatal de Loterías y Apuestas del Estado y ONCE (Organización Nacional de Ciegos de España). Además, hay que verificar que la oferta de juego está respaldada por un título habilitante. Para ello, la Dirección General de Ordenación del Juego publica una [lista actualizada de los operadores](#) que disponen de licencia. Los jugadores online, deben comprobar también que se utiliza un dominio “.es” ya que es el exigido a los operadores que disponen de licencia y que la dirección URL es segura, es decir, que comience con “https” y contengan el logo de [juego seguro](#).

¿Qué puedo hacer para evitar seguir jugando?

Cuando una persona detecta algún problema derivado del juego, una de las medidas de protección que existen en España es la inscripción en un registro de autoprohibidos, que bloquea el acceso de esa persona a las actividades de juego online. Al darse de alta, la Administración y las empresas prohíben su entrada a portales online donde se puede apostar o participar en juegos de azar. Se trata de una base de datos, en la que pueden inscribirse, de forma voluntaria, las personas que quieren protegerse a sí mismas y a sus familias de los efectos negativos del juego compulsivo.

A día de hoy, existen dos tipos de registros, el registro de carácter estatal ([Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego \(RGI AJ\)](#)), y el de cada una de las [Comunidades Autónomas](#). Recientemente, el Consejo de Políticas del Juego -órgano de participación y coordinación entre el Estado y las Comunidades Autónomas- ha dado luz verde a la propuesta de la Comisión Sectorial para coordinar los registros de personas autoprohibidas de las actividades del juego y apuestas. Gracias a este acuerdo se podrán suscribir convenios específicos entre el Ministerio de Consumo -competente en juego online y loterías- y las CCAA -competentes en juego presencial- para establecer mayores niveles de protección a las personas que deciden ser excluidas de esta actividad.

¿Cómo reclamar?

El usuario debe poner, en primer lugar, una reclamación en el servicio de atención al cliente del operador. Si no estuviera de acuerdo con la respuesta recibida o no recibe contestación en el plazo de un mes, cualquier participante en juegos online y/o loterías de ámbito estatal tiene la posibilidad de presentar una reclamación, en formato electrónico o en papel, contra el operador ante [la Dirección General de Ordenación del Juego \(DGOJ\)](#), que deberá resolver el litigio en el plazo de 2 meses desde la entrada de la misma en su registro. Para los juegos presenciales, las reclamaciones deberán dirigirse a las [Comunidades Autónomas](#).

En el caso de la DGOJ, esta Dirección atiende reclamaciones dirigidas contra los operadores de juego de ámbito estatal cuya actuación afecte a los intereses de los jugadores. Si la reclamación se refiere a incumplimientos del contrato de juego, se pretenda una compensación por daños y perjuicios, o una declaración de nulidad de cláusulas abusivas, la DGOJ carece de competencias para su resolución. En este caso, y siempre que acredite haber presentado reclamación previa al operador, se puede iniciar un procedimiento extrajudicial a través de una entidad de [resolución alternativa de litigios](#) ante una entidad acreditada (entidad RAL).

En cuanto a la vía judicial, cabe señalar que la relación entre el participante y el operador constituye una relación de carácter privado, y por tanto, las controversias que pudieran surgir entre ellos estarán sujetas a los Juzgados y Tribunales del orden jurisdiccional civil.

>>> [Folleto juego seguro](#)