

Juegos de azar online: Apuestas deportivas, consumidores y usuarios

Los juegos de azar online se han incrementado en los últimos años y una de sus vertientes, las apuestas deportivas, cada vez está más en auge entre la población, en concreto, el incremento se ha producido sobre todo entre los más jóvenes. Hoy vamos a analizar los derechos de los consumidores y usuarios de estas plataformas de juego online, así como de las cláusulas, establecidas en el contrato de adhesión de una reputada casa de apuestas online, como cláusulas limitativas de los derechos de los consumidores y usuarios de las apuestas deportivas.

Derechos consumidores y usuarios apuestas deportivas online.

En ocasiones ya ha sido puesto de manifiesto por algunos usuarios de páginas web de apuestas deportivas online, que al tener ganancias recurrentes en sus apuestas por acertar en sus pronósticos y, por tanto, tener que entregarles la operadora de juego sus ganancias obtenidas en el juego de azar, llegaba un momento en donde la casa de apuestas les limitaba la cuantía que podían apostar en cada juego o directamente les cerraban su cuenta alegando la existencia de prácticas colusorias o fraudulentas por parte de los jugadores. Ejemplos de prácticas colusorias podrían ser: Que el jugador hubiera compartido su cuenta con otros jugadores, realizar apuestas de forma casi simultánea o que apuesten varios jugadores cantidades similares y de forma simultánea en aquellos encuentros que son completamente desconocidos para la inmensa mayoría de los apostantes, así como otras conductas extrañas en cuanto a patrones de apuestas y cantidades apostadas que en ocasiones ascienden a miles de euros en una sola apuesta. En estos casos evidentemente quien debe probar la existencia de dichas prácticas fraudulentas en el juego online son las propias casas de apuestas deportivas.

Lo que no puede hacerse por parte de un operador de juego online, por mucho contrato de adhesión que se consienta por el usuario al entrar en su plataforma de apuestas deportivas, es que sin avisar con anterioridad se proceda al cierre de las cuentas de los apostantes de forma injustificada. Los usuarios como consumidores tienen su derecho a usar libremente las plataformas de juego online, salvo las limitaciones del propio mercado comunes a todos los usuarios, pero sin ninguna limitación respecto de aquellas cláusulas contenidas en el contrato de adhesión que fueren abusivas. Ejemplos de cláusulas abusivas establecidas por alguna operadora de juego online serían las siguientes:

- Que "X" se reserva el derecho a cerrar o suspender el registro de usuario de un cliente en cualquier momento y por cualquier motivo.
- Que "X" se reserva el derecho de denegar total o parcialmente, cualquier apuesta realizada a su entera discreción. Todas las apuestas realizadas son a entera discreción y riesgo del cliente".

Cuando un Tribunal determine que alguna cláusula establecida en un contrato de adhesión de juego online es abusiva dicha cláusula se tendrá por no puesta en el contrato.

Cuando las cláusulas de un contrato no son negociables entre las partes nos encontramos ante un contrato de adhesión y, si una casa de juego online procede a cerrar una cuenta o a limitar apuestas de un usuario, produciendo como consecuencia en el primero de los casos, la imposibilidad de acceder a la página, y en el segundo limitando el importe de la cuantía de la apuesta, fuera de los límites que haya podido establecer la entidad de juego de azar online en un inicio, se estarían vulnerando sus derechos como usuarios de las mismas. Debe tenerse en cuenta que los usuarios que acceden a las plataformas tienen la consideración de consumidores.

La regulación estatal y autonómica de los juegos de azar y apuestas deportivas necesitan no sólo del cumplimiento determinado de la legislación estatal y autonómica, también de la naturaleza de la relación surgida entre el operador que tiene la licencia de juego y el jugador. En este sentido, hay que tener en cuenta la legislación relativa a la protección de los consumidores, puesto que las apuestas deportivas no dejan de ser un bien de consumo que se ha convertido en un fenómeno de masas en los últimos años.

Según el informe sobre percepción social sobre el juego de azar en España en el año 2015 el 70,5% de los jugadores online recordaba haber hecho apuestas sobre algún evento deportivo en los últimos dos meses. El año pasado se produjeron distintas reuniones del Grupo de Expertos en materia de juego online, en las que se prestó una especial atención al estudio del establecimiento de mecanismos de lucha contra el fraude de partidos. En este sentido España en el año 2015 firmó el Convenio sobre la manipulación de las competiciones deportivas, cuyo objetivo es prevenir, descubrir y sancionar la manipulación nacional o transnacional de las competiciones deportivas. Ello ha supuesto que las casas de apuestas introduzcan en sus condiciones generales de contratación algunas cláusulas que les permiten anular, de manera unilateral, la apuesta por la sospecha de amaño o irregularidad del evento sobre el que recaiga la mencionada apuesta. No obstante, para ello, la casa de apuestas debe comprobar que concurren algunas de las prácticas colusorias de las que ya hemos hablado al principio de este artículo. De lo contrario, al no comprobarse ninguna práctica colusoria o fraudulenta por los usuarios éstos, al tener la consideración de consumidores ordinarios, estarán amparados bajo la normativa de protección de aquellos. La norma estatal es el 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.

También es cierto que con la tecnología han proliferado multitud de casas de apuestas online que tienen su página web e incluso app para Tablet y móvil que [no cuentan con licencia habilitante para operar en España por la Dirección General de Ordenación del Juego](#), por tanto, no pueden ofrecer sus servicios de juego a los usuarios y consumidores españoles. En caso contrario, pueden ser sancionadas por la Dirección General de Ordenación del Juego, pero ello serviría para sancionar a dichos operadores con una sanción administrativa consistente en una multa

económica y no para recuperar un dinero del usuario que se tuviese depositado en la cuenta del operador online, que unilateralmente haya podido decidir cerrar la cuenta del consumidor. En este artículo de [“El Confidencial”](#) podéis conocer nuestra opinión en relación con la práctica de las sanciones administrativas de la DGOJ en estos supuestos, además de la responsabilidad de las personas famosas e influencers en dar publicidad a casas de apuestas que no cuentan con licencia para operar en España.

Por ello, es muy importante para los usuarios de juegos de azar online, que se dirijan a la página web de la Dirección General de Ordenación del Juego, con la finalidad de comprobar que el operador con quien pretenden probar suerte se encuentra dentro de la [lista de operadores de juego que cuentan con licencia habilitante en España](#). **Las licencias de otras autoridades de otros países como Curazao, que puedan tener las webs y aplicaciones de apuestas deportivas online, no habilitan a las mismas a ofrecer sus servicios a los consumidores españoles.** Las webs que no cuentan con licencia habilitante en España para ofrecer sus servicios deben restringir el acceso a los usuarios, que intentan acceder a ellas con una IP española y limitar su acceso.

Es primordial para los consumidores de juegos de azar online elegir webs de apuestas deportivas que puedan garantizar la seguridad y fiabilidad del cumplimiento de sus derechos como usuarios. Pues la mayoría de estas webs que no tienen licencia habilitante para operar en España y que cuentan con licencia de Curazao o de cualquier otro país extranjero (que no les habilita para operar en España) operan a través de una sociedad en Chipre, por ejemplo, que a su vez es subsidiaria de otra sociedad en Malta, por lo que se acaba dificultando la labor de recuperación del dinero de los usuarios o de cualquier otro derecho cuando se comete algún acto unilateral por parte del operador, al no haber trazabilidad ni transparencia alguna por parte de estos casinos online para con sus consumidores. Es cierto que cada vez más los consumidores están más informados, por lo que debe apelarse también al deber de autoprotección de los consumidores, pues si se quieren apuestas deportivas o cualquier otro juego de azar online con seguridad hay que acudir a aquellos operadores legales que, por sentido común, no ofrecerán los mejores bonos de bienvenida y posiblemente tampoco los mejores premios, debido a que los casinos y casas de apuestas online legales en España deben de cumplir con los gastos de obtener una licencia administrativa para operar en nuestro País y también con la fiscalidad española, que no es precisamente tan ventajosa como la que pueda ser en Curazao o Malta.

Si eres o has sido consumidor de un casino o casas de apuestas online y has tenido algún problema con el mismo no dudes en [contactar con nosotros](#) e intentaremos ayudarte.