

PREGUNTA

- Desde que se desempeña como director general de Ordenación del Juego usted realizó nueve viajes financiados total o parcialmente por empresas o asociaciones de empresarios del rubro que su organismo debe controlar, según la información proporcionada por su oficina en una respuesta a un pedido de acceso a la información pública. Incluso, en Medellín por ejemplo, participó de paseos y tours ofrecidos por la organización del evento. ¿No le genera ningún conflicto de interés o ético?

RESPUESTA

1. Sobre la participación de la DGOJ en eventos sectoriales.

En desarrollo de las competencias que le atribuye la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, el Real Decreto, 769/2017, de 28 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda y Función Pública y se modifica el Real Decreto 424/2016, de 11 de noviembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales, asigna a la Dirección General de Ordenación del Juego en su artículo 7 apartado 1 subapartado f) las relaciones institucionales con cualesquiera entidades públicas o privadas en relación con la dimensión social o económica del juego.

Como sucede en cualquier organismo público relacionado con la regulación y supervisión de un sector concreto de actividad y a esta misma Dirección General desde su constitución en 2011, esta dimensión incluye la participación en distintos foros y eventos. En dichos eventos resulta posible y procedente exponer los planteamientos de la Dirección General, discutir sobre las cuestiones de interés con el resto de agentes participantes o asistentes, trasladar determinados mensajes en foros de cierta repercusión, conocer las distintas realidades relacionadas con el negociado de la Dirección y, en general, consolidar institucionalmente la labor de la Dirección General para propiciar que su actividad y líneas de actuación resultan suficientemente conocidas por los agentes implicados y la sociedad en general.

Las solicitudes de participación en foros y eventos que recibe la DGOJ y que atienden tanto su Director General como otro personal de cierta jerarquía constituyen, por tanto, un indicador del interés desde dentro

y fuera de España sobre, en particular, el modelo de regulación y supervisión de juego en línea que se ha desarrollado, así como de la evolución del mercado y del propio desempeño de la Dirección General. La participación y presencia en la sociedad mediante, entre otros, este tipo de instrumentos, constituye de hecho una de las líneas estratégicas de dicha Dirección General.

A este respecto se puede indicar que, en los últimos años, en el ámbito internacional (Europa, América Latina e incluso Norteamérica) el modelo español viene despertando un alto interés, habiendo servido de base para el desarrollo de normativas en países como Portugal, Colombia o Argentina, y otras que están en preparación, lo cual tiene consecuencias muy positivas para la imagen de España y la actividad de los operadores españoles en los mencionados países. Cuando la DGOJ recibe alguna invitación internacional a participar en algún evento, generalmente la misma responde a este motivo.

Igualmente, desde un punto de vista doméstico el interés viene fundamentalmente derivado de la voluntad de contar con la voz de la DGOJ en cuanto que regulador estatal del juego en los distintos eventos que se organizan, normalmente como complemento a los reguladores autonómicos.

En consecuencia, cuando con relativa periodicidad se reciben este tipo de invitaciones a participar en eventos, la DGOJ valora atenderlas con base a criterios de relevancia institucional, pertinencia material del evento y valoración del coste económico y de oportunidad que supone dicha participación en relación con el posible beneficio para el interés público, tal como se ha caracterizado anteriormente. En atención a estos criterios, algunas de las invitaciones que se reciben se atienden y otras se declinan.

En ocasiones, estas invitaciones a participar incluyen el sufragio de los gastos de alojamiento y viaje por parte del organizador del evento. Cuando así sucede, y sin perjuicio de la pertinencia material del evento, también se valora la participación del correspondiente representante de la DGOJ atendiendo, además de al resto de criterios, al interés directo que el organizador que cursa la invitación pueda tener en las decisiones relacionadas con el ejercicio de las potestades públicas y las competencias de la DGOJ. Así, por ejemplo, no se considera de igual manera a este respecto que la invitación la curse una Administración Pública que un operador de juego sujeto a licencia supervisada por la DGOJ, ni una asociación exclusivamente relacionada con las competencias de la DGOJ en España que otra involucrada en el subsector del juego presencial y en el ámbito internacional.

Se entiende que estos criterios garantizan suficientemente, por un lado, la posibilidad de que la DGOJ pueda razonablemente participar en los distintos eventos sectoriales, minimizando el impacto para su disponibilidad presupuestaria en beneficio último del contribuyente y, por el otro, evitan además el riesgo de incurrir en conflictos de interés.

2. Sobre los eventos concretos referidos.

En este sentido, en relación con los 9 eventos a los que se alude en el período mencionado, y que le fueron referidos a su solicitud desde esta Dirección General, en el escrito que usted nos ha remitido se alude a la realización de una serie de viajes financiados total o parcialmente por empresas o empresarios del rubro.

Sin embargo, y como es palmariamente deducible tanto de la información que se le suministró en su día como de la que consta en la agenda pública del Director General publicada y actualizada salvo error u omisión en la página web de la DGOJ, www.ordenaciónjuego.es :

- Se alude a la realización de 9 viajes. En realidad, cabría referirse a la participación en otros tantos eventos, a cargo en esos casos del organizador. No se trata de viajes en los que el Director General simplemente se desplazase al evento. En todos los casos lo que existe es una participación activa del Director General en el acto en cuestión, bien mediante un discurso de inauguración o clausura, bien mediante una presentación propiamente dicha y previamente preparada. Únicamente en una de las 9 ocasiones referidas, Expo Congreso Andaluz 2018, la participación del DG se ha limitado a la presencia en la inauguración del evento (regresando inmediatamente después de la misma).
- El mantenimiento de los gastos correspondientes se ciñe estrictamente a lo que resulta necesario para garantizar la participación presencia del DG durante el evento duración del evento y, en ocasiones, y por razones de disponibilidad y determinación de prioridades, a lo mínimo que permita garantizar la participación del Director General (Encuentro AGEO octubre 2017, el DG regresó tras su discurso de inauguración). En ninguna ocasión el sufragio de dichos gastos se ha extendido más allá de lo necesario en este sentido.
- De esos 9 eventos, en 3 de ellos (Congresos de Castilla-León 2017 y 2018 y el III Foro del Bingo en La Rioja, abril 2018), los organizadores y en consecuencia quienes cursaron la correspondiente invitación a la DGOJ fueron Administraciones Públicas (Gobiernos de Castilla-León y La Rioja, respectivamente).

- En otras 2 ocasiones corresponden a sendas Cumbres Iberoamericanas del Juego, 2017 y 2018, en Cartagena de Indias y Medellín respectivamente. En este caso el organizador del evento es la agencia JAK comunicación y la DGOJ fue formalmente invitada por el Gobierno de Colombia.
- En otras 2 ocasiones se ha tratado del congreso anual (Gaming Summit 2017 y 2018) de la asociación europea EUROMAT. Esta es la asociación que representa los intereses sectoriales de las máquinas recreativas y de azar presenciales a nivel europeo, es decir fundamentalmente Comisión Europea. Ni el ámbito geográfico ni el material coinciden con el ámbito concreto de actividad supervisada por la DGOJ (loterías y juego online en España).
- En las 2 ocasiones restantes, se trata de eventos organizados por asociaciones regionales de empresarios operadores de máquinas de juego presenciales, en Galicia (AGEO) y Andalucía (Expocongreso andaluz). Ni las asociaciones ni sus miembros tienen que ver con el concreto ámbito de actividad supervisada por la DGOJ.
- En todos los eventos en cuestión participaron otros reguladores y autoridades públicas relacionadas con el sector del juego más allá de la DGOJ, autonómicos y/o internacionales.
- En ninguno de estos casos el organizador del evento que cursa la invitación a la DGOJ ha sido como tal un operador de juego de ámbito estatal sujeto a supervisión o ejercicio de potestad pública alguna por parte de la DGOJ.
- En ninguno de estos casos el organizador del evento que cursa la invitación a la DGOJ ha sido un asesor técnico, jurídico o proveedor de servicios de algún operador de juego de ámbito estatal sujeto a supervisión o ejercicio de potestades públicas por parte de la DGOJ.
- En todo caso, todas las comisiones de servicio están aprobadas internamente por los órganos por los encargados de ello con arreglo a la normativa sobre comisiones de servicio (Subsecretaría del Ministerio).
- Los eventos se han publicado en la agenda del DG, como también ocurre con los SG, disponible en la página web de la DGOJ, siendo fácil encontrar cualquier información complementaria sobre la organización del evento.
- Finalmente, si bien lo usual es que no existan actividades complementarias a los eventos propiamente dichos, en ocasiones existen. Así, visitas guiadas a determinados lugares e instalaciones, por ejemplo consistentes en tour en autobús con el resto de participantes en el evento (Medellín, a la que se

alude), o bien comidas o cenas organizadas por el evento. Estas actividades tienen un carácter esencialmente subsidiario al evento y, desde luego, no son exclusivas para la DGOJ; corresponder protocolariamente al organizador asistiendo a las mismas difícilmente puede conducir a generar conflicto alguno de interés.

En resumen, en atención a:

- El hecho de que ninguno de los eventos mencionados fue organizado por operador u operadores de juego sujetos a licencia o ejercicio de potestades públicas de la DGOJ y al resto de circunstancias puestas de manifiesto supra y, adicionalmente
- Que por lo demás, de la información originalmente suministrada al solicitante y lo ahora expuesto queda manifiestamente claro que no se ha incurrido en vulneración alguna del contenido del artículo 15 apartado 2 de la Ley 3/2015, de 30 de marzo, reguladora del ejercicio del alto cargo de la Administración General del Estado, que define los supuestos de conflicto de interés.

Se considera que la actividad de participación en eventos sectoriales nacionales e internacionales desarrollada por los miembros de la DGOJ y, en concreto, por su Director General, en el período considerado, se ha desarrollado en todo momento con arreglo a las normas vigentes y no es susceptible de resultar generadora de conflicto de interés alguno ni, en definitiva, reprobable desde el punto de vista de la ética pública.

3. Información complementaria

Sin perjuicio de que no ha sido requerida por el solicitante, abajo se actualiza la información relativa a los eventos a los que ha asistido o tiene previsto asistir el Director General de Ordenación del Juego desde el 1 de enero hasta el 30 de junio de 2019, que implican desplazamiento fuera de Madrid y han sido sufragadas por los organizadores.

FECHA	ASUNTO	LUGAR	Organizador	Por cuenta de la organización del Evento.
01-02/02/2019	15th Edition Annual Gaming Industry Event (AGIE)	AMSTERDAM (P.B.)	International Masters of Gaming Law (asociación profesional de consultores y juristas del	Transporte/Alojamiento

			<p>ámbito del juego a nivel mundial). PRESENTACIÓN DIRECTOR GENERAL SOBRE SITUACIÓN Y PRINCIPIOS REGULATORIOS DEL MERCADO DE JUEGO ONLINE .ES</p>	
19/02/2019	IV Jornadas de Juego Responsable Principado de Asturias	OVIEDO	Gobierno de Asturias (Administración Pública) CLAUSURA EVENTO POR EL DIRECTOR GENERAL	Alojamiento
24-26/04/2019	Simposio Juego Responsable	BUENOS AIRES (Argentina)	Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Administración Pública) PRESENTACIÓN EN JORNADA JUEGO RESPONSABLE Y JORNADA CON LOS REGULADORES DE LA LOTERÍA DE LA CIUDAD	Transporte/Alojamiento
13-17/05/2019	VI Cumbre Iberoamericana del Juego	LIMA (Perú)	JAK Comunicación (invitación cursada por el Gobierno de Perú) ENCUENTRO CON REGULADORES	Transporte/Alojamiento

			IBEROAMERICANOS INAUGURACIÓN EVENTO MESA REDONDA TENDENCIAS JURISDICCIONES JUEGO ONLINE ESPAÑA, PORTUGAL, COLOMBIA PRESENTACIÓN DEG SOBRE APUESTAS DEPORTIVAS	
3-6/06/2019	IAGA (International Organization for Gaming Attorneys) Annual Summit	SAN FRANCISCO (Estados Unidos)	IAGA (asociación profesional de abogados del ámbito del juego a nivel mundial) KEYNOTE SPEECH SOBRE INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y JUEGO RESPONSABLE	Transporte/Alojamiento

De la tabla se puede apreciar que la naturaleza de los eventos y los organizadores implica que se ha seguido funcionando con arreglo a los criterios arriba manifestados acerca de la procedencia y oportunidad de participar en los referidos eventos.

PREGUNTA

- Hemos contactado a muchos jugadores que han presentado quejas ante el organismo que usted dirige porque las empresas se negaron a pagar los premios que correspondía o porque han limitado sus cuentas. Sin embargo, la respuesta de la Dirección siempre ha sido que se trata de un problema entre un privado y un particular. Estas personas están llevando sus casos a la Justicia y las empresas de apuestas han sido condenadas por prácticas abusivas. ¿Por qué el organismo que usted dirige ha decidido no intervenir en estos casos si la ley 13/2011 establece entre sus funciones manejar este tipo de reclamos?

RESPUESTA

Tanto la negativa de un operador a pagar los premios que corresponda a un jugador como la limitación de cuentas son conductas fácticas que en el caso de darse tienen una respuesta diversa por parte del ordenamiento jurídico. El primer caso está contemplado como infracción de la normativa de juego. En el segundo caso hay que analizar si la causa responde a alguna de las contenidas en la normativa y, en caso contrario, si la misma está convenientemente recogida en el contrato de juego y, en tal caso, si resulta legítima o no abusiva.

En el primer caso, y una vez puestos de manifiesto los hechos ante la DGOJ, se abre un procedimiento de actuaciones previas, y, de verificarse los hechos, eventual apertura de un expediente sancionador. En el segundo, según el caso, puede tratarse de un expediente sancionador por vulneración de la normativa o bien de una controversia sobre el contrato de juego, puesta de manifiesto mediante la correspondiente reclamación.

En todo caso es necesario conocer que una reclamación es una comunicación que el jugador dirige a la DGOJ, por la existencia de un conflicto o desacuerdo con un operador de juego habilitado del que es usuario, comunicación en la que pone de manifiesto los hechos que lo

originan y en la que solicita una solución. Su concepto es distinto al de una denuncia, que es una comunicación que un jugador dirige a la DGOJ para informar acerca de unos hechos que pueden constituir una infracción administrativa por presunto incumplimiento de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, sin que se pretenda obtener una solución, compensación o resarcimiento de daños en particular.

En materia de reclamaciones la Ley de Regulación del Juego, en su artículo 15.1.c), establece "el derecho de los participantes en los juegos a formular ante la Comisión Nacional del Juego reclamaciones contra las decisiones del operador que afecten a sus intereses", si bien a continuación indica en su artículo 15.3, que "la relación entre el participante y el operador habilitado constituye una relación de carácter privado, y por tanto, las disputas o controversias que pudieran surgir entre ellos estarán sujetas a los Juzgados y Tribunales del orden jurisdiccional civil, sin perjuicio de la potestad sancionadora ejercida por la Comisión Nacional del Juego dentro de las competencias reconocidas en esta Ley".

En el mismo sentido, la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, en su artículo 22 quinquies atribuye a los Juzgados y Tribunales españoles del orden civil competencia "en materia de obligaciones contractuales, cuando la obligación objeto de la demanda se haya cumplido o deba cumplirse en España".

Con lo que antecede y en cumplimiento de la ley, y sin perjuicio de que las reclamaciones puedan tener como objeto incumplimientos de la normativa vigente en materia de juego susceptible de tutela administrativa, en cuyo caso la DGOJ actuaría en consecuencia, la concepción de la relación jurídico-privada entre participante y operador determina que la Dirección General de Ordenación del Juego carezca de competencias para analizar en un procedimiento de reclamaciones aquellas cuestiones o controversias que tengan naturaleza estrictamente contractual. La DGOJ no tiene competencias para interpretar el contenido de los contratos de juego.

Estas controversias deberán resolverse ante órganos jurisdiccionales del orden civil. Igualmente, siguiendo los preceptos legales citados, la Dirección General de Ordenación del juego informa en su página web

que los conflictos sobre materias de carácter estrictamente contractual no son objeto de reclamación.

En este sentido, en relación con el contenido de los contratos de juego, la DGOJ hizo público el pasado mes de marzo el proceso de información pública de las *Orientaciones para la redacción y contenido de las cláusulas generales de los contratos de juego sujetos a licencia estatal*. La iniciativa pretende servir de guía para identificar los principios que deben regir la redacción de las cláusulas de los contratos de juego establecidos entre participantes y operadores de juego sujetos a licencia estatal. Se persigue facilitar a los operadores la redacción de dichos contratos, asegurando la protección de los derechos de los participantes vinculados a operadores de juego, así como fortalecer la seguridad jurídica de todos los participantes en el entorno del juego. Más allá de todas las situaciones que se abordan, se pretende, en suma, que todas las decisiones del operador deben estar fundadas en motivos válidos, tasados y especificados en el contrato de juego. Este proyecto, unido a otros relacionados con el impulso de buenas prácticas de los operadores en el contexto de su relación con los participantes, como puede ser el futuro sello de calidad en la atención al participante, vendrán a incrementar la seguridad y transparencia en la relación operador-participante.

PREGUNTA

- Varios exintegrantes del Consejo Asesor del Juego Responsable han declarado que se trata de un organismo totalmente ineficiente y hemos accedido a los borradores de decreto que se discutieron en ese ámbito pero nunca se llegó a un acuerdo. Además, solo se adoptó una de las seis recomendaciones que realizó la Unión Europea sobre la publicidad del juego hace cinco años. ¿Por qué todavía no se ha aprobado el decreto que regula la publicidad de los juegos de azar?

RESPUESTA

Previamente a contestar a la pregunta, es necesario recalcar que desde esta Dirección General se desconoce la relación existente entre las valoraciones personales sobre la utilidad del Consejo Asesor de Juego Responsable y el Proyecto de Real Decreto de comunicaciones Comerciales de Juego y de Juego Responsable (entendiendo que por "decreto" se refiere a ese proyecto).

Por otra parte, es necesario recordar que el Proyecto de Real Decreto ha sido objeto de sendos trámites de información pública por parte de la DGOJ, siendo competente para aprobar tal norma el Consejo de Ministros.

En todo caso, es preciso recordar que en otoño de 2018 se ha producido la reformulación del CAJR al objeto de reforzar su funcionamiento y composición. Así, el Consejo tiene un carácter consultivo, al objeto de proporcionar la adecuada asistencia, orientación y asesoramiento a la DGOJ en la formulación, seguimiento y ejecución de sus políticas públicas en lo que respecta a juego responsable.

En cuanto a no adopción de cinco de las seis recomendaciones de la UE sobre publicidad de juego, nos remitimos a anteriores comunicaciones con usted, donde se dejaba claro que todas ellas estaban incorporadas o en la normativa actual o en la versión pública del Proyecto de Real Decreto. Sin duda, y como ya se le ha explicado, se trata de un error de apreciación de la información que, por dos veces, se hizo pública mediante la correspondiente memoria del análisis de impacto normativo que acompañó a las dos versiones del decreto sujetas a información pública.

Sobre la aprobación del Real Decreto, su aprobación estaba incluida dentro de las medidas del acuerdo entre el Gobierno y el Grupo Parlamentario Podemos y sujeto a la aprobación de los Presupuestos Generales del Estado. La no aprobación de estos y la posterior convocatoria electoral han producido la imposibilidad de su aprobación.

PREGUNTA

- Los números de inversión en patrocinio que manejan los informes de la Dirección General del Juego son menos de la mitad de los números a los que accedimos a través de contratos solo entre casas de apuestas y equipos de fútbol de La Liga. ¿De dónde salen los números que publica la DGOJ respecto a patrocinio?

RESPUESTA

La información sobre el patrocinio y otras actividades publicitarias son recogidas en los correspondientes informes trimestrales. Dichos datos son enviados por los operadores con licencia de juego online estatal en virtud de los requerimientos periódicos enviados por esta DG, con base en las obligaciones de reporte establecidas en las resoluciones vigentes.

Sobre los datos publicados por las organizaciones deportivas en relación a los patrocinios, es necesario señalar que los equipos o las organizaciones deportivas solo pueden realizar publicidad, promoción o patrocinio de juego en España y de operadores con licencia para comercializar juego, licencia que puede ser de ámbito estatal o de ámbito autonómico. En este último caso, la DG no tiene datos sobre la actividad relacionada con ese ámbito de competencias.

Asimismo, la publicidad, promoción o patrocinio que se realice fuera de España queda fuera del ámbito de control de esta DG.

Por tanto, los datos que publica la DGOJ no incluyen ni los gastos por publicidad de ámbito regional relativos a operadores con licencia autonómica, ni los gastos por publicidad realizados fuera del territorio español.

Muchas gracias.