

relación más ética entre personas consumidoras y empresas, promoviendo un entorno digital más justo.

ENMIENDA NÚM. 176

Grupo Parlamentario Socialista
Grupo Parlamentario Plurinacional
SUMAR

Precepto que se añade:

DISPOSICIONES FINALES NUEVAS

De adición

Texto que se propone:

Se introduce nueva Disposición final cuarta, renumerando las actuales disposiciones finales cuarta y quinta, como quinta y sexta, respectivamente:

«Disposición final Cuarta. *Modificación de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego.*

Se introducen las siguientes modificaciones en la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego.

Uno. Se da nueva redacción al apartado 2 del artículo 7, que queda redactado como sigue:

«2. Reglamentariamente se establecerán las condiciones que se incluirán en los respectivos títulos habilitantes de la autorización de la actividad publicitaria, de promoción y de patrocinio y sus límites. Estos límites podrán atender a las características estructurales del canal de difusión de la actividad publicitaria y se orientarán a la protección de la salud de las personas, con especial atención a la infancia, a la juventud, a las personas inscritas en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego y a los colectivos vulnerables a esta actividad.

En todo caso, la publicidad de las actividades de juego deberá respetar las siguientes condiciones:

a) El envío de comunicaciones publicitarias o promocionales por correo electrónico o por cualquier otro medio de comunicación electrónica equivalente sólo será posible si ha sido previamente autorizado por su destinatario, de acuerdo con lo previsto en el apartado primero del artículo 21 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.

b) El envío de comunicaciones publicitarias o promocionales por correo postal sólo será posible si ha sido previamente autorizado por su destinatario.

c) La difusión de comunicaciones comerciales en servicios de la sociedad de la información sólo será posible en los supuestos siguientes:

i) Cuando se emplacen en las páginas web o las aplicaciones de los operadores o de los medios de comunicación que sirvan de soporte al juego de concursos, en este último caso exclusivamente respecto a esta modalidad de juego.

ii) Cuando sean los resultados ofrecidos por motores de búsqueda fruto del posicionamiento orgánico. En aquellos casos en los que los resultados sean fruto de un acuerdo comercial entre el anunciante y el titular del motor de búsqueda,

únicamente cuando esa búsqueda utilice palabras o frases conectadas de manera directa con las actividades de juego definidas en el artículo 3 de esta ley.

iii) Cuando se emplacen en páginas web o aplicaciones cuya actividad principal sea la oferta de productos o información sobre las actividades de juego definidas en esta ley, siempre y cuando estas páginas web o aplicaciones cuenten con mecanismos para evitar el acceso de menores de edad y difundan, de manera periódica, mensajes sobre juego seguro. A estos efectos, los servicios de intercambio de vídeos a través de plataforma y las redes sociales no se consideran páginas web o aplicaciones de las previstas en este párrafo.

iv) Cuando se emplacen en páginas web o aplicaciones que ofrezcan información sobre eventos deportivos o hípicas, mediante su ubicación en una sección específica y diferenciada dedicada a la oferta de información sobre apuestas, siempre y cuando esa sección:

1.º Sea accesible desde la página de inicio a través de un único enlace de carácter informativo de dimensiones reducidas.

2.º Cuenten con mecanismos para evitar el acceso de menores de edad.

3.º Difundan, de manera periódica, mensajes sobre juego seguro.

v) Cuando se difundan como comunicaciones comerciales audiovisuales en servicios de intercambio de vídeos a través de plataforma, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 ter y en las disposiciones reglamentarias que lo desarrollen.

vi) Cuando se difundan en redes sociales, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 quater y en las disposiciones que lo desarrollen.

d) La actividad de patrocinio en acontecimientos deportivos o en otros acontecimientos de naturaleza competitiva asimilables a los anteriores que sean objeto de apuestas, que se producirá en los términos que se hayan determinado reglamentariamente.

e) La inserción de carteles publicitarios de actividades de juego en los lugares en que se celebren acontecimientos cuyos resultados sean objeto de apuestas o loterías.

f) El desarrollo de los concursos televisivos y las obligaciones de información sobre los requisitos esenciales del juego.

g) Cualesquiera otras que se establezcan reglamentariamente.»

Dos. Se introduce un nuevo artículo 7 ter, que queda redactado como sigue:

«Artículo 7 ter. *Reglas de difusión de comunicaciones comerciales audiovisuales en servicios de intercambio de vídeos a través de plataforma.*

Las cuentas o canales desde los que se ofrezcan programas o vídeos disponibles a través de una plataforma de intercambio de vídeos solo podrán realizar comunicaciones comerciales audiovisuales de operadores de juego cuando su actividad principal consista en ofrecer información o contenidos sobre las actividades de juego definidas en esta ley, y, además:

a) Utilicen todos los mecanismos disponibles en la plataforma de intercambio de vídeos para evitar el acceso de los menores de edad a su cuenta o canal.

b) Difundan en dicha cuenta o canal, de manera periódica, mensajes sobre juego seguro.»

Tres. Se introduce un nuevo artículo 7 quater, que queda redactado como sigue:

«Artículo 7 quater. *Reglas específicas sobre comunicaciones comerciales en redes sociales.*

1. Las entidades que difundan comunicaciones comerciales de los operadores de juego en redes sociales con perfil de usuario solo podrán hacerlo en aquellas que dispongan de:

- a) Instrumentos para evitar que esas comunicaciones se dirijan a menores de edad.
- b) Mecanismos de bloqueo u ocultación de anuncios emergentes por parte de sus usuarios.
- c) Herramientas que permitan segmentar el público al que se dirigen esas comunicaciones comerciales en alguno de los modelos previstos en el apartado 2.

2. Las entidades que difundan comunicaciones comerciales de operadores de juego en redes sociales con perfil de usuario solo podrán remitir dichas comunicaciones:

- a) A las personas que sigan, en dichas redes, las cuentas o canales oficiales de un operador o de alguno de los prestadores señalados en los párrafos iii) y iv) del artículo 7.2.c).
- b) A las personas que hayan manifestado un interés activo en las actividades de juego definidas en esta ley, siempre y cuando esas personas puedan eliminar, en cualquier momento, la preferencia por ese interés activo a través de los mecanismos habilitados para ello por la red social.
- c) A quienes se hayan registrado con un operador y formen parte de su cartera de clientes existentes o con alguno de los prestadores señalados en los párrafos iii) y iv) del artículo 7.2.c).

3. Las cuentas o canales en redes sociales sólo podrán realizar comunicaciones comerciales de operadores de juego cuando su actividad principal consista en ofrecer información o contenidos sobre las actividades de juego definidas en esta ley, y, además:

- a) Utilicen todos los mecanismos disponibles en las redes sociales desde las que difundan su actividad para evitar el acceso de menores de edad.
- b) Difundan de manera periódica mensajes sobre juego seguro.»

Cuatro. Se introduce un nuevo artículo 7 quinquies, que queda redactado como sigue:

«Artículo 7 quinquies. *Actividades de promoción.*

1. La comercialización de las actividades de promoción queda sometida a las siguientes condiciones:

- a) Las comunicaciones comerciales de las promociones sólo podrán:
 - i) dirigirse a los clientes de los operadores;
 - ii) o aparecer, en una sección independiente, en la página web o aplicación desde la que el operador ofrece actividades de juego;
 - iii) o difundirse en los establecimientos accesibles al público de los operadores designados para la comercialización de los juegos de loterías.

b) El uso efectivo de las promociones ofertadas por los operadores sólo se podrá realizar por aquellos de sus clientes que, de forma acumulada:

- i) Tengan una cuenta de juego abierta durante, al menos, 30 días.
- ii) Hayan sido verificados documentalmente.

2. El resto de las condiciones aplicables a las promociones serán las que se hayan determinado reglamentariamente.»

Cinco. Se introduce un nuevo artículo 7 sexies, que queda redactado como sigue:

«7 sexies. *Aparición de personas o personajes de relevancia o notoriedad pública en comunicaciones comerciales.*

1. Se prohíbe la aparición en las comunicaciones comerciales de personas o personajes de relevancia o notoriedad pública, sean estos reales o de ficción. Solo se permitirá su aparición cuando estos:

a) Hayan adquirido esa condición a consecuencia de la propia comunicación comercial.

b) Sean quienes narren las retransmisiones en directo de acontecimientos deportivos, hípicas u otros de naturaleza competitiva, en cuyo caso, la difusión de comunicaciones comerciales solo podrá producirse en el contexto de la narración del evento.

c) Sean quienes presenten los concursos emitidos a través de medios televisivos o radiofónicos, en cuyo caso la difusión de comunicaciones comerciales sólo podrá producirse durante el programa que sirve de soporte al concurso.

2. Tendrán la condición de personas o personajes de relevancia o notoriedad pública aquellos sujetos que gocen de un amplio reconocimiento por la sociedad en su conjunto o, en su caso, por determinados colectivos cualificados en atención a preferencias, aficiones, intereses, profesiones, o cualquier otro criterio que los singularice como colectivo.»

Seis. En la disposición derogatoria de la norma de introducción debe preverse la introducción de una disposición derogatoria del siguiente tenor:

Disposición derogatoria XXXX. *Derogación normativa.*

«Queda derogado el artículo 17.4 del Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre, de comunicaciones comerciales de las actividades de juego.»

Siete. Se modifica el párrafo f) y se añade un párrafo g) en el artículo 10.5, que queda redactado como sigue:

«f) Colaborar en la lucha contra el fraude mediante la elaboración y aplicación de un manual de prevención de lucha contra el fraude que incluya una descripción de los procedimientos y medidas implementados para la identificación de los diferentes escenarios de fraude y su tratamiento.

A estos efectos los operadores sólo podrán aceptar medios de pago nominativos y de titularidad del participante.

Los operadores deberán informar a la autoridad encargada de la regulación del juego sobre las operaciones detectadas como fraudulentas y sobre la identidad de los jugadores que participen en ellas.

No se requerirá el consentimiento del interesado para el tratamiento de datos que resulte necesario para el cumplimiento de las obligaciones y actuaciones previstas en este párrafo esta letra.

g) Disponer de una o varias cuentas corrientes bancarias en España en las que ingresarán los saldos de los jugadores destinados a la participación en los juegos, incluyendo tanto los depósitos realizados como los premios obtenidos. Las cuentas serán exclusivas y diferenciadas del resto de cuentas de las que pudiera disponer el operador para su funcionamiento operativo, no pudiendo realizarse sobre ellas ningún acto de disposición de los importes depositados para fines distintos al desarrollo ordinario de los juegos.»

Ocho. Se modifica el apartado 2) del artículo 15), que queda redactados en los siguientes términos:

«Artículo 15. *Derechos y obligaciones de los participantes en los juegos.*

2. Los participantes en los juegos tienen las siguientes obligaciones:

a) Identificarse ante los operadores de juego en los términos que reglamentariamente se establezcan.

b) Cumplir las normas y reglas que, en relación con los participantes, se establezcan en las órdenes ministeriales que se aprueben de conformidad con el artículo 5 de esta Ley.

c) No alterar el normal desarrollo de los juegos.

d) Utilizar medios de pago nominativos que sean de su titularidad.»

Nueve. Se modifica el artículo 16.1, que queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 16. *Homologación de los sistemas técnicos de juego.*

1. Las entidades que lleven a cabo la organización, explotación y desarrollo de juegos regulados en esta Ley dispondrán del material software, equipos, sistemas, terminales e instrumentos en general necesarios para el desarrollo de estas actividades, debidamente homologados. Los proveedores adoptarán las medidas necesarias para garantizar que sus productos y servicios, incluyendo sus plataformas, software de juegos y el resto de elementos del sistema técnico, no son ofrecidos en territorio español por terceros no titulares de la correspondiente licencia.

Las componentes del sistema técnico de juego que implementan la plataforma de juego, el software de juego y los sistemas agregadores de juegos mediante proveedores externos solo podrán ser homologados o autorizados si los proveedores están debidamente inscritos en el Registro de Proveedores de Juego.»

Diez. Se añade un párrafo d) al artículo 22.1, que queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 22. *Los Registros del sector del juego.*

1. La Comisión Nacional del Juego constituirá, bajo su dependencia y control, los siguientes Registros de ámbito estatal:

[...]

d) El Registro de Proveedores de Juego, en el que se inscribirán los datos de las personas físicas o jurídicas que presten los servicios o proporcionen los componentes propios de los sistemas técnicos de juego a operadores de juego, con la finalidad de hacer efectiva la prohibición de que estos servicios o componentes sean ofrecidos en territorio español por terceros no titulares de la correspondiente licencia.»

Once. Se modifica el párrafo o del artículo 40, que queda redactado del siguiente modo:

«Artículo 40. *Infracciones graves.*

Son infracciones graves:

o) Prestar servicios de plataforma de juego, software de juego o sistemas de agregadores de juegos a empresas que organizan, celebran o explotan actividades incluidas en el ámbito de aplicación de esta Ley en territorio español careciendo del título habilitante correspondiente.»

Doce. Se modifica el apartado 2 del artículo 47, que queda redactado del siguiente modo:

«2. La Comisión Nacional del Juego podrá adoptar medidas cautelares o definitivas para que se interrumpan las actividades de juego ilegal realizadas por operadores de juegos mediante servicios de la sociedad de la información o para retirar determinados contenidos o promoción de actividades que constituyan o estén relacionadas con la actividad del juego ilegal.»

Trece. Se introduce una disposición transitoria en los siguientes términos:

«Disposición transitoria décima. *Régimen transitorio de adaptación al cumplimiento de la obligación prevista en el artículo 15.2.d) de.*

1. Los jugadores que estuvieran registrados en el sistema de juego de un operador con anterioridad a la entrada en vigor de la obligación previstas en el artículo 15.2.d) y no hubieran establecido en sus registros de juego medios de pago nominativos de su titularidad dispondrán de un plazo de seis meses contados desde la entrada en vigor para realizar los cambios oportunos. Durante ese período de tiempo podrán continuar depositando fondos con los medios de pago que tuvieran establecidos, así como participando en los juegos ofrecidos por el operador, pero no podrán retirar los premios que hubieran obtenido.

2. Transcurrido el período transitorio de seis meses sin que se hubiera verificado el cumplimiento de esta obligación, los operadores resolverán el contrato unilateralmente y notificarán este hecho a la Dirección General de Ordenación del Juego. En estos casos, los operadores procederán a la devolución de los saldos existentes, incluyendo los premios que no hubieran sido pagados por aplicación de lo previsto en el párrafo anterior, todo ello sin perjuicio de las obligaciones que resulten de aplicación en materia de blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo previstas en la normativa vigente.

3. Los operadores de juego dispondrán del mismo período transitorio de seis meses para realizar las adaptaciones que requieran sus sistemas técnicos de juego»

JUSTIFICACIÓN

Se considera necesaria la reincorporación al ordenamiento jurídico en una norma de rango legal de las restricciones previstas en el RD 958/2020, de 3 de noviembre, de comunicaciones comerciales de actividades de juego, anuladas por la Sentencia núm. 527/2024. Así como la introducción de la derogación expresa del artículo 17.4, para facilitar el entendimiento de la normativa.

En lo que respecta a los proveedores de juego ilegal, modificación de los artículo 16, 22, 40 y 47, es preciso tener en cuenta que la lucha contra el juego ilegal, es decir, aquel que se desarrolla en territorio español sin contar con la correspondiente autorización de la Dirección General de Ordenación del Juego, es uno de los objetivos prioritarios de la

Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego. El juego ilegal constituye un evidente factor de riesgo grave para los consumidores de actividades de juego en entornos digitales, ya que 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.

Por último, en relación con los medios de pago, tiene por finalidad reforzar, de manera rápida y eficaz, el marco de protección de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios en el entorno digital del juego online de ámbito estatal frente al fenómeno de la suplantación de identidad. Esta medida tendrá además repercusiones en una mejora de la seguridad pública desde una perspectiva general.

A la Mesa de la Comisión de Derechos Sociales y Consumo

El Grupo Parlamentario Popular en el Congreso al amparo de lo dispuesto en el artículo 110 y siguientes del Reglamento de la Cámara, presenta las siguientes enmiendas al Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

Palacio del Congreso de los Diputados, 9 de abril de 2025.—**Miguel Tellado Filgueira**, Portavoz Grupo Parlamentario Popular en el Congreso.

ENMIENDA NÚM. 177

Grupo Parlamentario Popular en el Congreso

Precepto que se modifica:

EN TODO EL PROYECTO

De modificación

Texto que se propone:

Se propone la siguiente modificación en la totalidad del texto del Proyecto de Ley:

Donde dice:

«clientela»

Debe decir:

«cliente»

JUSTIFICACIÓN

Mejora técnica.