

Última reforma regulatoria en materia de juego y apuestas deportivas *on line*

Silvia Grau

Legal Manager & Compliance. Sportium

1. Introducción: finalidad de la reforma

El pasado día 8 de noviembre, se publicó en el Boletín Oficial del Estado (BOE) la Resolución de 31 de octubre de 2018 de la Dirección General de Ordenación del juego (DGOJ), por la que se modifican determinadas resoluciones sobre las actividades de juego previstas en la Ley 13/2001, de Regulación del Juego (**Resolución de 31 de octubre de 2018**). Dicha resolución entrará en vigor el 30 de marzo de 2019.

Concretamente, se modifican dos resoluciones sobre el juego y apuestas relacionadas con la verificación de la identidad de los participantes en el juego y el modelo de reporte de datos y operaciones que el operador de juego debe remitir a la DGOJ para poder dar cumplimiento a su función de monitorización y control del juego, y que son las siguientes:

- / Resolución de 12 de julio de 2012, por la que se aprueba la disposición que desarrolla los artículos 26 y 27 del Real Decreto 1613/2011, de 14 de noviembre, en relación con la identificación de los participantes en los juegos y el control de las prohibiciones subjetivas a la participación (**Resolución de 12 de julio de 2012**); y
- / Resolución de 6 de octubre de 2014, por la que se aprueba el modelo de datos del sistema de monitorización de la información correspondiente a los registros de las operaciones de juego (**Resolución de 6 de octubre de 2014**).

La verificación de la identidad de los jugadores es un requisito jurídico y técnico que la normativa de juego viene exigiendo desde sus inicios, si bien cabe considerar que, hasta la fecha, la regulación vigente en esta materia se focalizaba, principalmente, en el control de las prohibiciones subjetivas de acceso al juego, asociadas, fundamentalmente, a los menores de edad y a las personas inscritas en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego, en aras a garantizar la protección de los derechos de los menores y salvaguardar los derechos de los jugadores y prevenir las conductas adictivas con el juego.

Sin embargo, transcurridos cinco años desde la aprobación y publicación de la normativa reguladora del sistema de verificación de la identidad de los jugadores, se ha hecho balance de la experiencia vivida y, con buen entendimiento, la DGOJ ha considerado la necesidad de reforzar los sistemas de verificación de la identidad de los jugadores, con la

finalidad de fortalecer la lucha contra nuevas modalidades de fraude, incluyendo suplantaciones de identidad complejas y la aparición de relevantes supuestos de manipulación fraudulenta de resultados de competiciones deportivas en relación a las apuestas. Todo ello justifica la reforma llevada a cabo a través de esta nueva Resolución de 31 de octubre de 2018, estableciendo nuevas obligaciones y mecanismos de verificación de la identidad, que permiten reforzar la protección de los jugadores para reducir el riesgo de suplantaciones fraudulentas de identidad y el empleo de identidades falsas, e incrementar la lucha contra el fraude y blanqueo de capitales.

2. Régimen actual anterior a la entrada en vigor de la nueva regulación del sistema de verificación de la identidad del jugador

Actualmente, el operador bajo la regulación del juego no tiene la obligación de verificar documentalmente la identidad de los jugadores, salvo en el caso de jugadores que se hayan identificado como no residentes en España y que no hayan aportado el número del Documento Nacional de Identidad (**DNI**) o el número de identificación de extranjeros (**NIE**).

No obstante lo anterior, sí que tiene la obligación, antes de activar la cuenta de juego de un usuario, de realizar las siguientes verificaciones respecto a los datos suministrados en su registro en la plataforma de juego y apuestas del operador:

1) Verificación de la identidad de la persona:

La DGOJ pone a disposición de los operadores un sistema de verificación de la identidad de los usuarios que permite, mediante el acceso electrónico de los operadores, la verificación en tiempo real de los datos de los usuarios que empleen para su identificación el DNI o NIE. La verificación se realiza a través de la consulta del nombre, apellidos, fecha de nacimiento y número del documento de identificación empleado por el usuario en la solicitud de registro.

Se consulta y comprueba contra un fichero informático si esos datos son correctos y se comprueba, a su vez, la mayoría de edad del usuario. Pero no se exige en ese momento, ni posteriormente, la verificación documental de la identidad, salvo para el caso de no residentes en España (que no han aportado un número de DNI o NIE que permita realizar la verificación de sus datos de identidad a través de este sistema de verificación).

Actualmente, el sistema de verificación de identidad es el único sistema cuyo resultado se presume cierto y que, en caso de error, exime de responsabilidad al operador.

2) Verificación de que el nuevo usuario no está inscrito en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego

La DGOJ pone a disposición de los operadores de juego un sistema de acceso telemático al Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego con el objetivo de facilitar la comprobación de que los participantes no figuran inscritos en el

mismo. Dicha comprobación debe realizarse en el proceso de activación del registro de usuario a partir del DNI o NIE facilitado por el usuario en el registro. Sólo se podrá activar la cuenta de usuario una vez confirmado que el usuario no figura inscrito.

Es decir, la normativa de juego actual no exige la verificación documental de los datos del jugador residente que haya facilitado su DNI o NIE. Cuestión distinta es que, a nivel operativo, la mayoría de los operadores ya han adoptado la práctica generalizada de solicitar la verificación documental de la identidad y métodos de pago del jugador, pero, eso sí, en un momento posterior al registro de usuario: cuando el jugador solicita el retiro de fondos de su cuenta de juego, como medida diligente para comprobar la correspondencia entre la titularidad de la cuenta de juego y los métodos de retiro. Consecuencia, a su vez, de la obligación de identificación y comprobación de la identidad de los jugadores que hayan obtenido premios por su participación en juegos de azar por importe igual o superior a 2.500 euros que venía estableciendo el artículo 4 del Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

3. Nueva regulación: los operadores deberán verificar documentalmente la identidad de los jugadores

La nueva Resolución de 31 de octubre de 2018, refuerza el sistema de verificación de la identidad de los jugadores imponiendo la obligación de la verificación documental de la identidad de los mismos, ampliando así las obligaciones de verificación de identidad que han de aplicar los operadores de juego, a la vez que, en atención al grado de acreditación de su identidad, gradúa la capacidad del jugador para participar en el juego y realizar operaciones financieras de depósito o retiro en su cuenta de juego.

Efectivamente, la nueva resolución impone la necesidad de complementar los procesos de verificación de identidad con la realización de una verificación documental de la identidad de los participantes en los juegos y apuestas que ofrezca el operador *on line*.

Y, asimismo, con la finalidad de anticipar el momento de la verificación documental, la resolución modula la capacidad de los participantes en cuanto a su participación en el juego en función del grado de acreditación efectiva de su identidad; cuanto menor grado de verificación de identidad tenga, menor volumen de operaciones podrá realizar.

En este sentido, a partir de la entrada en vigor de la nueva normativa, el 30 de marzo de 2019, los operadores de juego *on line* deberán proceder y permitir la participación de los jugadores en sus servicios de juego, siguiendo el siguiente esquema de actuación:

Jugadores residentes que hayan facilitado su DNI o NIE:

- a) Los jugadores cuya identidad no haya sido verificada positivamente (ya sea a través del Servicio de Verificación de Identidad de la DGOJ u otros sistemas o medios de verificación de identidad alternativos) no podrán jugar ni apostar, ni hacer operaciones de depósito ni retiradas.

- b) Los jugadores cuya identidad se haya verificado positivamente, pero estén pendientes de verificación documental, podrán jugar y apostar, y depositar hasta un límite conjunto de 150 euros, pero no podrán retirar. El estado de estos usuarios será “*pendiente de verificación documental*”.
- c) Los jugadores cuya identidad haya sido verificada documentalmente podrán jugar, depositar y retirar fondos de su cuenta de juego. El estado de estos usuarios será el de “*activo*”.

Respecto a los jugadores no residentes que no hayan facilitado su número de DNI ni NIE, la forma de proceder es la siguiente:

- a) Los jugadores que hayan completado los datos de registro de usuario, pero no hayan sido verificada documentalmente su identidad en un mes desde el momento de realizar su registro no podrán jugar, ni hacer depósitos ni retiros hasta que regularicen su situación.
- b) Los jugadores cuya identidad haya sido verificada documentalmente podrán depositar, jugar y retirar fondos de su cuenta de juego. El estado de la cuenta de estos usuarios tendrá la consideración de “*activo*”.

Esta nueva obligación de verificar documentalmente la identidad de los jugadores resulta muy oportuna a efectos de cumplir, a su vez, con la nueva regulación del Real Decreto Ley 11/2018, de 31 de agosto, que modifica la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, al realizar la transposición de la Directiva (UE) 2015/849, de 20 de mayo de 2015. Efectivamente, según esta nueva normativa de prevención del blanqueo de capitales, los operadores de juegos de azar deben aplicar medidas de diligencia debida -entre las que está la verificación documental de la identidad- cuando el jugador realice operaciones por un valor igual o superior a 2.500 euros en una operación individual o en varias entre las que parezca existir algún tipo de relación, ya sea en el momento de cobro de las ganancias como en el de realización de las apuestas. Por tanto, adelanta también el momento a realizar la verificación documental de la identidad del jugador al momento en que realice cualquier transacción de juego de ese valor, cuando anteriormente esa verificación se exigía en el momento del retiro de la cuenta de juego de las ganancias obtenidas.

Efectivamente, anteriormente la legislación de prevención del blanqueo de capitales solo exigía la comprobación de la identidad de los jugadores cuando habían obtenido premios por importe igual o superior a 2.500 euros, por ello, la verificación documental se realizaba en un momento posterior, en el momento del retiro de las ganancias obtenidas con los premios.

Con la reforma del sistema de verificación de la identidad de los jugadores, no han cesado de proliferar aplicaciones informáticas y demás herramientas tecnológicas a utilizar por los operadores con la finalidad de garantizar el grado de verificación exigido por la normativa, a la vez que pretenden agilizar los procesos de verificación documental de datos y ahorrar a los operadores recursos destinados a la misma; se trata de

compatibilizar el cumplimiento de los requerimientos legales con el desarrollo comercial habitual de la actividad del juego y apuestas.

Será el operador quién deberá escoger el sistema de verificación documental adecuado para poder dar un correcto cumplimiento a la nueva obligación de verificación documental, quedando, por tanto, supeditado al cumplimiento de la diligencia debida por parte del operador.

En este sentido, a su vez, la nueva resolución incluye como novedad la obligación de los operadores de establecer controles adicionales, una vez activada la cuenta de un usuario, con el fin de prevenir o evitar conductas fraudulentas relativas a la identidad de los participantes, que deberán formar parte de los procedimientos generales de detección y tratamiento del fraude establecidos por el operador.

No obstante, de forma complementaria a la nueva normativa, la DGOJ ha publicado recientemente una nota técnica sobre la gestión de fraude en operadores de juego, que resulta muy útil para los operadores al analizar los distintos tipos de fraude (fraude en los datos de la identidad, en los medios de pago, en el origen de los fondos, de geolocalización y en apuestas vinculado a amaños de eventos deportivos) y detallar, para cada uno de ellos, las medidas adicionales de control y actuación que considera mínimas para poder desarrollar una gestión diligente del fraude.

4. Periodo transitorio de nueve meses para jugadores ya registrados en el momento de la entrada en vigor de la nueva normativa de verificación documental de la identidad

La nueva resolución incorpora una Disposición Transitoria primera que otorga un periodo transitorio de 9 meses desde su entrada en vigor (30 de marzo de 2019) con el objeto de que los operadores puedan realizar ordenadamente los procesos de verificación documental a los jugadores residentes previamente registrados en su plataforma de juego pero pendiente de verificar documentalmente su identidad.

Durante esos 9 meses podrán seguir jugando y depositando, así como retirar los premios obtenidos de sus cuentas de juego, sin perjuicio de las obligaciones de prevención en materia de blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo previstas en la normativa vigente.

Transcurridos esos 9 meses, se darán dos situaciones posibles:

- / Si el importe conjunto de los depósitos realizados desde el inicio del periodo transitorio es inferior a 150 euros, podrán depositar hasta el límite de 150 euros y participar en los juegos, pero no podrán retirar los premios obtenidos hasta que no hayan sido verificados documentalmente.
- / Si el importe total depositado durante el periodo transitorio es superior a 150 euros, podrán participar en los juegos, pero no podrán depositar ni retirar los premios obtenidos hasta que no hayan sido verificados documentalmente.

Consecuentemente, durante este plazo transitorio de nueve meses, los operadores deberán realizar sus máximos esfuerzos por intentar regularizar la situación de sus jugadores ya existentes para que no vean limitada su capacidad de participar en el juego por no tener verificada documentalmente su identidad.

Por otro lado, los jugadores no residentes España, sin aportar su número de DNI o NIE, pero ya registrados en el sistema de juego del operador, pero cuyos datos de identidad no hubieran sido verificados documentalmente con anterioridad a la entrada en vigor de la nueva resolución, deberán ser objeto de verificación documental y, desde la entrada en vigor de la nueva resolución, no podrán realizar nuevos depósitos o retirar los premios obtenidos.

5. Nuevos cambios en los modelos de reportes que el operador debe enviar a la DGOJ

Por otra parte, con la nueva resolución se modifica la Resolución de 6 de octubre de 2014, que regula el modelo de reporte que deben remitir los operadores a la DGO, introduciendo los siguientes cambios:

- a. Se incluyen nuevos estados de los jugadores (el estado de “pendiente de verificación documental” y “autoexcluido”) facilitando la monitorización y supervisión por parte de la DGOJ de los controles establecidos por el operador para control el acceso al juego.
- b. Se incluyen nuevos campos a reportar relacionados con la actividad del jugador:
 - / La IP desde la que se conecta el usuario;
 - / El tipo de dispositivo utilizado; y
 - / El ID del dispositivo.

Con esta información se obtiene más información del usuario, facilitando su identificación a efectos de poder prevenir suplantaciones de identidad.

- c. Se incorpora información sobre el valor de la cuota en el momento que el jugador aceptar la apuesta, con la finalidad de prevenir ciertas formas de fraude; de esta forma, se pueden detectar patrones de juego inusuales, que pueden ayudar en la investigación de comportamientos fraudulentos como el amaño de resultados de partidos u otras conductas fraudulentas a la hora de apostar.

6. Conclusión

Con la reforma se ha modificado y reforzado el sistema de verificación de la identidad de los jugadores que participan en el juego y apuestas de los operadores *on line*, introduciendo requerimientos jurídicos y técnicos a los operadores con la finalidad de reforzar los derechos y protección de los participantes en los servicios de juego, la prevención de la suplantación de identidad en las cuentas de juego y el empleo de



identidades falsas; resultando ser unas medidas que contribuyen claramente a potenciar la lucha contra conductas fraudulentas en el juego y el blanqueo de capitales.