

## JUEGO ONLINE: ¿JUEGO SEGURO?

**Lourdes García Montoro**  
*Centro de Estudios de Consumo*  
*Universidad de Castilla-La Mancha*

*Fecha de publicación: 3 de septiembre de 2014*

La reciente regulación del sector del juego online mediante Ley 13/2011, de 27 de mayo, parecía otorgar seguridad jurídica a los jugadores que apostaban online, aunque en la realidad sus quejas no han hecho más que aumentar.

Desde el 30 de junio de 2012, todas las casas de apuestas online que operan en España deben haber obtenido una licencia que les permita realizar esta actividad, páginas que el usuario podrá identificar como seguras si muestran este logotipo:



También en la página web de la Dirección General de Ordenación del Juego<sup>1</sup> se puede consultar el listado completo de URLs con licencia para operar como casa de apuestas online en España.

A pesar de esta aparente legalidad del juego online, los hay que prefieren actuar al margen de la misma. Este mismo verano se ha conocido la primera operación contra un operador de apuestas deportivas online que se apropió de unos 500.000 euros de cientos de usuarios de su web, que cerró de forma inesperada y sin previo aviso a los usuarios registrados, y se apropió de las cantidades que los jugadores habían depositado<sup>2</sup>.

### **Estafa en el juego online: el caso 21kbet.com**

<sup>1</sup> <http://www.dgojuego.minhap.gob.es/es/url-operadores>

<sup>2</sup> [http://www.todoscontraelfraude.com/noticia-detallada.asp?idNoticia=10106#.VACugTJ\\_s\\_Y](http://www.todoscontraelfraude.com/noticia-detallada.asp?idNoticia=10106#.VACugTJ_s_Y)



A pesar de la entrada en vigor de la Ley del juego en junio de 2011, no fue hasta junio de 2012 cuando se concedieron las primeras licencias conforme a lo exigido por la Ley, periodo durante el cual siguieron operando en España casas de apuestas online que no habían realizado la preceptiva solicitud de licencia para seguir llevando a cabo su actividad, ni tenían intención de solicitarla.

Para obtener la licencia, las empresas que operaban en España bajo dominios “.com” debieron cambiarlos a dominios “.es”, no pudiendo ser traspasados los fondos de los usuarios registrados de una cuenta de juego bajo “.com” a los nuevos registros “.es”<sup>3</sup>.

La mayoría de empresas “piratas” cesó voluntariamente en su actividad en junio de 2012 a instancias del Gobierno. Doce empresas más que no accedieron a esta petición fueron cerradas por Hacienda.

El caso más grave ha sido el de la web 21kbet.com, acusada de haber estafado alrededor de 500.000 euros a 400 personas. La denuncia se inició a instancia de *la Asociación de víctimas de fraude del juego online*<sup>4</sup>, que se dirigió en primer lugar a la Dirección General de Ordenación del Juego, organismo competente para la vigilancia, control, inspección, y en su caso, sanción de las actividades relacionadas con el juego. Ante la pasividad de este organismo, la Asociación decidió poner en conocimiento de la Policía las quejas de los usuarios de esta web, y la Brigada de investigación tecnológica fue la que inició la operación que se ha saldado con la detención de cuatro personas. Fueron los propios estafados<sup>5</sup> quienes pusieron todo su empeño en ayudar a la Policía.

Según declaraciones de los afectados a los medios de comunicación<sup>6</sup> *“Cuando quise retirar el dinero me dieron largas. Los llamaba por teléfono y me decían que no era su culpa sino de terceros. De un día para otro desaparecieron”*. El resultado: con una inversión de 400 euros el usuario llegó a ganar 1.600 euros, pero no ha podido recuperar sus ganancias, ni tan siquiera su inversión inicial.

Esta es la demanda de todos los afectados: recuperar su dinero. Dinero que de un día para otro desapareció de su cuenta de jugador 21kbet, sin aviso previo y haciendo caso omiso de las reclamaciones que ya previamente les presentaban los usuarios de la web.

El caso se encuentra actualmente en el Tribunal Supremo.

### **Publicidad realizada por las casas de apuestas online**

---

<sup>3</sup> <http://www.bufetalmeida.com/642/juego-online-hecha-la-ley-hecha-la-trampa.html>

<sup>4</sup> <http://www.todoscontraelfraude.com/index.html>

<sup>5</sup> <http://www.foro-apuestas.com/casas-de-apuestas/19046-el-tema-de-21kbet-se-mueve-2.html>

<sup>6</sup> [http://tecnologia.elpais.com/tecnologia/2014/07/01/actualidad/1404229397\\_051389.html](http://tecnologia.elpais.com/tecnologia/2014/07/01/actualidad/1404229397_051389.html)

La publicidad está cada día más presente en nuestras vidas, ya sea en los clásicos medios de comunicación televisión, prensa o radio, a los que se añade ahora internet, una nueva forma de hacer publicidad con alcance mundial.

En lo que a las apuestas se refiere, el mundo del deporte es puntero en publicidad: camisetas, vallas publicitarias, comentaristas anunciando a cuánto se pagan las apuestas... El añadido: se puede apostar en directo. Muchas de las casas de apuestas online incluso permiten seguir el partido, carrera y otras competiciones en su propia web.

El reclamo usado por las casas de apuestas online para atraer clientes es hacer un “regalo” a los nuevos usuarios registrados que suele consistir en ingresarles un bono de dinero para jugar. Pero es muy importante conocer los términos y condiciones del disfrute de dicho bono, pues cada casa de apuestas tendrá su propia política. A continuación podemos ver un ejemplo:

#### **Términos y Condiciones de la promoción<sup>7</sup>**

1. Esta oferta es sólo válida para los clientes nuevos que realicen su primer depósito en la página de deportes. Para participar en esta promoción deberás hacer un primer depósito de dinero real.
2. El primer depósito debe ser de un mínimo de 10€.
3. La cantidad máxima de bono que se puede conseguir es de 100€.

[...]

#### **Requisitos de Movimientos**

Antes de poder retirar o transferir fondos a otros productos de William Hill (Casino) Debes

cumplir con los siguientes requisitos en la página de Apuestas Deportivas.

1. Debes apostar la cantidad del bono más tu depósito inicial al menos 4 veces con un mínimo de 4 apuestas a cuota 1.5 o superior.
2. Las apuestas con cuotas inferiores a 1.5 no contarán a efectos de este requisito de movimiento.

Por ejemplo: Si realizas un depósito de 50€ en tu cuenta recibirás 50€ de bono para apostar, para un total de 100€ en tu cuenta. Tendrás que mover al menos 400€ [4 x (50+50)] a una cuota de 1.50 o superior antes de poder realizar un retiro de tu cuenta.



<sup>7</sup> [https://williamhill-es.custhelp.com/app/answers/detail/a\\_id/8837](https://williamhill-es.custhelp.com/app/answers/detail/a_id/8837)



## Más quejas de los jugadores: las ganancias posibles se encuentran a priori limitadas

¿Puedo ganar dinero apostando online? La publicidad que realizan las casas de apuestas incita a pensar que sí, pero los testimonios de jugadores experimentados afirman lo contrario<sup>8</sup>.

La *Asociación de víctimas de fraude del juego online (AVIFJO)* recoge en su web muchos de los problemas a los que se enfrentan los jugadores que a ellos acuden<sup>9</sup>. Al jugador que gana dinero en las apuestas online se le limitan las posibilidades de aumentar sus ganancias<sup>10</sup>. No ocurre lo mismo con las pérdidas, al ser posible que el jugador pierda todo lo que decida apostar. Desde la *Asociación española de Juego Digital*<sup>11</sup>, que defiende los intereses de la industria del juego en España, indican que los límites los impone el propio usuario, es una responsabilidad del jugador<sup>12</sup>.

La *Asociación de Usuarios de Juego online (AUJO)*<sup>13</sup> ha denunciado ante la Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ) la expulsión de uno de sus miembros de una casa de apuestas online porque ganaba dinero<sup>14</sup>, sin que se les haya facilitado una respuesta satisfactoria.

Por otro lado, AVIFJO ha puesto en conocimiento de la Dirección General de Ordenación del Juego la existencia de irregularidades y fraudes cometidos por operadores de juego online con licencia, incluso tienen constancia de que siguen existiendo operadores que ofrecen sus servicios en España a pesar de no contar con la preceptiva licencia. Por el momento, no han recibido respuesta.

---

<sup>8</sup> <http://www.todoscontraelfraude.com/n-canal-videos.html>

<sup>9</sup> [http://www.todoscontraelfraude.com/n-testimonios2.asp?IDDenuncia=113&IDOperador=&ActPag=1#.VACyNjJ\\_s\\_Y](http://www.todoscontraelfraude.com/n-testimonios2.asp?IDDenuncia=113&IDOperador=&ActPag=1#.VACyNjJ_s_Y): “no me dejan retirar los fondos de mi cuenta de Usuario de Bet365. Ingresé una cantidad de dinero que tenía con unos vales de compra Ukash con valor de 95 euros. Quería sacar 80 euros y dejar 15 para seguir apostando y me los devuelven a mi cuenta de Usuario una y otra vez.”

[http://www.todoscontraelfraude.com/n-testimonios2.asp?IDDenuncia=121&IDOperador=3&ActPag=1#.VACy4jJ\\_s\\_Y](http://www.todoscontraelfraude.com/n-testimonios2.asp?IDDenuncia=121&IDOperador=3&ActPag=1#.VACy4jJ_s_Y): “me deben 520 euros , hice las retiradas el 11 y el 12 de este mes y ya me tenían k aber pagado espero su respuesta”

<sup>10</sup> <http://blogs.cadenaser.com/ser-consumidor/2012/12/05/gane-2-000-euros-en-las-apuestas-y-ahora-me-lo-limitan/>

<sup>11</sup> <http://www.jdigital.es/>

<sup>12</sup> <http://www.todoscontraelfraude.com/n-canal-videos.html>

<sup>13</sup> <http://www.aujo.org/>

<sup>14</sup> <http://www.todoscontraelfraude.com/n-canal-videos.html>