



ANEXO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DE LAS ORIENTACIONES PARA LA REDACCIÓN Y CONTENIDO DE LAS CLÁUSULAS GENERALES DE LOS CONTRATOS DE JUEGO SUJETOS A LICENCIA ESTATAL: PROPICIAR LAS MEJORAS PRÁCTICAS EN LA ATENCIÓN AL PARTICIPANTE

Con el objetivo de mejorar la protección integral los derechos de los participantes en el ámbito de los juegos de azar en línea, la Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ) ha decidido impulsar un sello que permita propiciar el ejercicio de buenas prácticas en la atención al participante. Este programa de reconocimiento tiene por objeto identificar a aquellos operadores con mejores prácticas en términos de sus relaciones con los participantes de sus plataformas de juego en línea, que deberán acreditar el cumplimiento de una serie de requisitos previamente establecidos.

Más allá de su lanzamiento formal, que se realizará a partir de la publicación final de las *Orientaciones para la redacción y contenido de las cláusulas generales de los contratos de juego sujetos a licencia estatal* (en adelante, *Orientaciones*), la DGOJ pretende abrir durante el ejercicio de 2019 la convocatoria de adhesión, a la que podrán presentarse todos los operadores con licencia general vigente. Los operadores, además de acreditar el cumplimiento de diversos requisitos alineados con las Orientaciones que aquí se presentan, deberán incorporar otros requisitos en su relación con el participante como el cumplimiento de estándares de atención al cliente y gestión de reclamaciones o la adhesión a mecanismos de resolución alternativa de conflictos de acuerdo con la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Así mismo, en el proceso de acreditación también se tendrá en cuenta, entre otros, la existencia de mecanismos de elaboración y puesta en conocimiento de la alta dirección del operador de informes anuales en este ámbito, el traslado a la DGOJ del tratamiento cuantitativo y cualitativo de las reclamaciones recibidas, así como información sobre los procesos judiciales en los que el operador se vea involucrado en razón de su relación con sus clientes o la adaptación de sus páginas web y aplicaciones a estándares de transparencia en el ámbito que nos ocupa.



En todo caso, la relación definitiva de estos criterios, así como las particularidades propias de dicho sello entre las que se encontraría la determinación del calendario de la convocatoria y su periodicidad, se realizarán a partir de la publicación del contenido final de las *Orientaciones para la redacción y contenido de las cláusulas generales de los contratos de juego sujetos a licencia estatal* que se someten a esta información pública.