

## INFORME CPCUA Nº 55/2016

### A LA CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Sevilla, a 28 de Octubre de 2016

#### INFORME DEL CONSEJO DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE ANDALUCÍA AL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE APRUEBA EL REGLAMENTO DE APUESTAS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA

El Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía, en ejercicio de la función que le reconoce el Decreto 58/2006 de 14 de marzo de 2006, ante la Consejería de Hacienda y Administración Pública, comparece y como mejor proceda,

#### EXPONE

Que por medio del presente escrito procedemos a evacuar informe respecto al Proyecto de Decreto por el que se aprueba el Reglamento de Apuestas de Andalucía, al objeto de formular las siguientes:

#### ALEGACIONES

##### PRIMERA.- CONSIDERACIÓN GENERAL DE LA NORMA EN SU CONJUNTO.

Resulta especialmente reseñable la ausencia en el Proyecto de Decreto de cualquier referencia –más allá de alguna muy escueta y poco precisa a las hojas de reclamaciones- en relación al tratamiento y resolución de conflictos entre los proveedores de los servicios regulados y los usuarios finales de los mismos, de tal modo que no se contemplan procedimientos ni canales de tratamiento y resolución de los mismos. Consideramos que es grave la carencia de previsiones en tal sentido, siendo necesario que, si no se avanza en cuanto a la articulación de procedimientos y

---

**Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía**

Plaza Nueva nº4 1ª planta. 41071 SEVILLA. Tfnos: 671563285-671563914  
www.consejoconsumidoresandalucia.es ccu.calri@juntadeandalucia.es

---

sistemas extrajudiciales para ello, cuando menos se prevean los mecanismos específicos adecuados a su tratamiento en sede empresarial.

## **SEGUNDA.- CONSIDERACIÓN GENERAL DE LA NORMA EN SU CONJUNTO.**

Por otro lado, es consideración habitual de este Consejo sobre las referencias a la inactividad de la Administración frente a las actuaciones de los administrados, exigir la máxima diligencia en la resolución de los expedientes y trámites que le incumben, de modo que el silencio no sea fórmula de reconocimiento ni de denegación de derechos para la ciudadanía. En cualquier caso, y partiendo de dicha premisa de que la Administración debe procurar siempre la resolución expresa en plazo, consideramos que el carácter de la actividad regulada en la norma propuesta y su afección sobre valores merecedores de especial protección, exige que las situaciones de silencio administrativo contempladas se resuelvan necesariamente en contra de la habilitación de la actividad sometida a autorización.

## **TERCERA.- AL PREÁMBULO DE LA NORMA.**

En relación al Preámbulo de la Orden, se echa en falta que no se mencione expresamente el cumplimiento del trámite de audiencia al Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarías de Andalucía, trámite que por ser preceptivo debería venir reflejado en el texto, haciendo referencia al Decreto regulador de este Consejo, Decreto 58/2006 de 14 de marzo. Aún cuando dicho carácter preceptivo no conlleva un deber de información al respecto en el texto normativo, no es menos cierto que el principio de democracia participativa que impregna nuestra Constitución y nuestro ordenamiento hace deseable una mención al mismo, aportando valor añadido, desde esa perspectiva, a la producción normativa.

## **CUARTA.- A LA DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA. DESARROLLO Y EJECUCIÓN.**

No se establecen plazos de desarrollo de la norma, necesarios para establecer un marco temporal preciso para su plena eficacia, especialmente necesario en el caso de

---

**Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarías de Andalucía**

Plaza Nueva nº4 1ª planta. 41071 SEVILLA. Tfnos: 671563285-671563914  
www.consejoconsumidoresandalucia.es ccu.calri@juntadeandalucia.es

---

la promulgación de la Orden que debe regular la incorporación de los procedimientos recogidos en el Anexo, por lo que instamos su definición expresa en el texto definitivo.

#### **QUINTA.- AL ART. 4. PROHIBICIONES.**

Consideramos que las prohibiciones previstas en los epígrafes d) y f) del apartado 1 del artículo deben hacerse extensivas a todos los participantes directos e indirectos, así como jueces y árbitros, que desempeñen este papel en el marco de la competición en la que se enmarque el acontecimiento o evento deportivo objeto de postura, y no solo en el evento concreto, y ello por la existencia de intereses cruzados y posibles cadenas de favores que pudieran tener lugar en ese contexto, susceptibles de afectar a la integridad y limpieza de dicha competición en su conjunto.

#### **SEXTA.- AL ART. 6. DEFINICIONES.**

Respecto a la definición contenida en el epígrafe e) del artículo, entendemos que la consideración de persona usuaria apostante no puede limitarse a quien se encuentre registrado ante la plataforma del proveedor, sino que debe hacerse extensiva a cualquier persona usuaria que acredite interés legítimo, toda vez que la incidencia objeto de reclamación puede ponerse de manifiesto precisamente en el proceso de acreditación, o podría incluso darse el caso de que la empresa no disponga o no tenga habilitado correctamente el sistema de acreditación no pudiéndosele privar en estos casos a los usuarios de los derechos y facultades inherentes a dicha consideración.

#### **SÉPTIMA.- AL ART. 8. PUBLICIDAD Y PATROCINIO COMERCIAL.**

Respecto del apartado 2 del artículo, señalar que las advertencias efectuadas deben ser claras, accesibles y legibles, e incluir la referencia a la prohibición, no solo de menores de edad, sino también de personas incapacitadas y voluntariamente inhabilitadas.

Por lo que se refiere al patrocinio, hemos de mostrar nuestras reservas frente a una potente fórmula de publicitación de la actividad que –aparentemente- no se ve

---

**Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía**

Plaza Nueva nº4 1ª planta. 41071 SEVILLA. Tfños: 671563285-671563914  
www.consejoconsumidoresandalucia.es ccu.calri@juntadeandalucia.es

---

sometida a las mismas fórmulas de información complementaria (caso de patrocinio de las camisetas de actividades deportivas), lo cual merece una especial reflexión respecto a la posibilidad de impedir la publicidad del patrocinio cuando ésta no sea susceptible de acompañar la información exigida para el soporte publicitario convencional.

#### **OCTAVA.- AL ART. 12. FIANZA.**

Entendemos que el apartado 2 en s párrafo final debe contemplar expresamente aquellos expedientes sancionadores administrativos en materia de vulneración de derechos de las personas consumidoras y usuarias, por cuanto de ellos también pudiera derivarse la contracción de obligaciones para con los mismos que debieran cargarse a las fianzas previstas reglamentariamente.

#### **NOVENA.- ART. 13. SOLICITUDES DE ORGANIZACIÓN, EXPLOTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE APUESTAS.**

El apartado 2, epígrafe g) debe incorporar la información sobre las medidas y procedimientos para el tratamiento y tramitación de reclamaciones, así como los códigos de buenas prácticas o autorregulación y los mecanismos o sistemas de resolución extrajudicial de conflictos a los que pudiera someterse el proveedor que solicita la autorización.

#### **DÉCIMO.- AL ART. 14. PROCEDIMIENTO Y RESOLUCIÓN DE LA AUTORIZACIÓN.**

El apartado 5 en su párrafo segundo debe explicitar que la información referida como obligatoria debe mostrarse de forma que resulte perfectamente accesible, visible y legible para la persona usuaria del sistema.

#### **UNDÉCIMA.- AL ART. 15. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA EMPRESA AUTORIZADA.**

---

**Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía**

Plaza Nueva nº4 1ª planta. 41071 SEVILLA. Tfnos: 671563285-671563914  
www.consejoconsumidoresandalucia.es ccu.calri@juntadeandalucia.es

---

Nos reiteramos en nuestra consideración de que, en un aspecto tan significativo y que afecta a las obligaciones que atañen a la empresa autorizada, se omite – inexplicablemente- cualquier referencia a su obligación de recepcionar, tramitar y contestar a las reclamaciones de las personas usuarias, cuando menos en los términos establecidos para la Hoja de Reclamaciones.

#### **DUODÉCIMA.- AL ART. 16. VIGENCIA DE LA AUTORIZACIÓN.**

En el apartado 1 debe establecerse un plazo definido de vigencia de la autorización, que cuando menos obligue a una revisión periódica sobre el mantenimiento del cumplimiento de los requisitos habilitantes, evitando su conservación sine die al paio de la capacidad y los recursos de la Administración concedentes a su revisión de oficio. Cuando menos, se echa en falta una declaración responsable periódica sobre el mantenimiento de los requisitos que genere responsabilidad administrativa e incluso penal si en la misma se incurriera en falsedad dolosa.

#### **DECIMOTERCERA.- AL ART. 17. MODIFICACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN.**

Entendemos que la referencia del apartado 5 sobre la posibilidad potestativa de la Administración de iniciar procedimiento sancionador debe mutarse a una previsión imperativa del deber de hacerlo en el supuesto recogido de que se detecte la falta de solicitud de autorización. Si no hay solicitud no cabe otra que iniciar dicho procedimiento, y por tanto hay que decir que “dará” lugar a la iniciación del expediente sancionador.

#### **DECIMOCUARTA.- AL ART. 24. ZONA DE APUESTAS INTERNAS.**

El apartado 5 del artículo, cuando se refiere a la disponibilidad de hojas de reclamaciones, debe remitirse íntegramente al Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas, en cuanto a las obligaciones de disposición e información de las mismas.

---

**Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía**

Plaza Nueva nº4 1ª planta. 41071 SEVILLA. Tfnos: 671563285-671563914  
www.consejoconsumidoresandalucia.es ccu.calri@juntadeandalucia.es

---

**DECIMOQUINTA.- AL ART. 28. ACCESO AL SISTEMA DE APUESTAS EN LÍNEA.**

Respecto a lo previsto en el apartado 2 del artículo, hay que reseñar lo escueto de la información requerida, donde se omiten datos fundamentales para la identificación del jugador y para determinar su capacidad de acceso (la edad, por ejemplo), por lo que entendemos procede su ampliación a otros elementos que faciliten una identificación real y completa al objeto de no vaciar de virtualidad práctica los preceptos que condicionan la participación en las actividades de referencia.

**DECIMOSEXTA.- AL ART. 28. ACCESO AL SISTEMA DE APUESTAS EN LÍNEA.**

Respecto del apartado 3 del artículo, echamos en falta un epígrafe que contemple la información sobre declaración de incidencias y presentación de reclamaciones, además de los procedimientos, trámites y plazos previstos para su contestación y resolución.

**DECIMOSÉPTIMA.- AL ART. 29. ACEPTACIÓN Y VALIDACIÓN DE APUESTAS EN LÍNEA.**

Consideramos que debe preverse que en los casos en que –por causa de fuerza mayor- no se produzca la validación de la apuesta, dicha circunstancia sea de inmediato informada al usuario apostante, evitándose la producción de cargo económico alguno.

**DECIMOCTAVA.- AL ART. 36. BOLETOS O RESGUARDOS.**

El apartado 1 debe explicitar que la información referida como obligatoria debe mostrarse de forma que resulte perfectamente accesible, visible y legible para la persona usuaria apostante.

**DECIMONOVENA.- AL ART. 38. CADUCIDAD DEL COBRO DE LOS PREMIOS.**

---

**Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía**

Plaza Nueva nº4 1ª planta. 41071 SEVILLA. Tfnos: 671563285-671563914  
www.consejoconsumidoresandalucia.es ccu.calri@juntadeandalucia.es

---

Este Consejo considera excesivamente escueto el plazo para la caducidad relativa al cobro de los premios previsto en el apartado 1, por lo que propone su ampliación.

Por lo expuesto, procede y

**SOLICITAMOS A LA CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA:**

Que habiendo presentado este escrito, se digne admitirlo, y tenga por emitido informe sobre el Proyecto de Decreto por el que se aprueba el Reglamento de Apuestas de Andalucía y, si así lo tiene a bien, proceder a incorporar las modificaciones resultantes de las alegaciones expuestas en el presente informe. Por ser todo ello de Justicia que se pide en lugar y fecha arriba indicados.

---

**Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía**

Plaza Nueva nº4 1ª planta. 41071 SEVILLA. Tfños: 671563285-671563914  
[www.consejoconsumidoresandalucia.es](http://www.consejoconsumidoresandalucia.es)    [ccu.calri@juntadeandalucia.es](mailto:ccu.calri@juntadeandalucia.es)

---