

## INFORME SOBRE LAS OBLIGACIONES DE "COMPLIANCE" DE LOS OPERADORES DE JUEGO ONLINE

Septiembre 2019

### I.- INTRODUCCIÓN

El objeto del presente informe es destacar las obligaciones a las que están sujetos los operadores de juego y apuestas online ("operador de juego online") en materia de (i) Protección de datos; (ii) Blanqueo de capitales; (iii) Responsabilidad penal corporativa; y (iv) Compliance laboral.

### II.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La implantación de la normativa de protección de datos de carácter personal es obligatoria para cualquier empresa que trate datos personales, no obstante, tiene una incidencia especial en los operadores de juego online:

**Nombramiento de un Delegado de Protección de Datos ("DPO"):** de acuerdo con el artículo 34.1.n) de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales ("LOPDGDD") deberán designar un delegado de protección de datos "los operadores que desarrollen la actividad de juego a través de canales electrónicos, informáticos, telemáticos e interactivos, conforme a la normativa de regulación del juego". Así, los operadores de juego online están expresamente obligados a nombrar a dicho DPO que podrá ser una persona interna o externa.

**Registro de usuarios:** La Ley del Juego y el Reglamento 1613/2011, de 14 de noviembre regulan muy específicamente como los operadores de juego online deben realizar el registro de usuarios. Éstos deben solicitar todos los datos de identificación del usuario, así como la documentación que los acredite (DNI, NIE o, en casos excepcionales pasaporte). Para la recogida de dichos datos el operador debe tener una buena política de privacidad que regule bien qué datos personales se recogen, cuál es su finalidad, qué uso se les va a dar, su posible transferencia a terceros, los derechos de los usuarios, etc. Es especialmente importante

coordinar el proceso de registro y recogida de datos también con la normativa de prevención de blanqueo de capitales dado que es un momento clave para cumplir con las obligaciones de *know your client* ("KYC").

La DGOJ ofrece a los ciudadanos un servicio de alertas por suplantación de identidad no consentida en plataformas de juego online de ámbito estatal denominado "Phishing Alert" que permite detectar cualquier intento de activación de un registro de usuario en un operador de juego de ámbito estatal por personas que proporcionen datos de identidad coincidentes con los del ciudadano inscrito en el servicio. Adicionalmente, el servicio permite a la DGOJ informar al ciudadano a quien pertenezcan los datos utilizados para el intento de registro de usuario de tal circunstancia, a los efectos de determinar si verdaderamente ha existido un caso de suplantación de identidad.

**Ficheros de datos específicos:** En el momento del registro de los jugadores, el operador de juego deberá comprobar si los usuarios están inscritos en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego o en el Registro de Personas Vinculadas a Operadores de Juego. Esta comprobación podrá realizarse tanto a través del sistema de Verificación de Identidad de la Dirección General del Juego como por medio de otro sistema de verificación alternativo. En función de si el usuario está inscrito o no en uno de estos registros, el operador deberá permitir o prohibir el registro de dicho jugador y en todo caso mantener ese registro de tratamiento sobre ese usuario del cual se han recogido datos y están en el sistema del operador.

**Fichero de auto-excluidos:** Durante la vida del jugador, éste tiene derecho a autoexcluirse de jugar con un operador. El operador deberá llevar el registro de tratamiento y control en cuanto a los datos personales de dichos usuarios.

**Test de autoevaluación:** La Ley del Juego también prevé que para aquellos usuarios que deseen aumentar por segunda vez los límites de depósito establecidos, el operador deberá realizar un estudio del caso que incluirá un análisis histórico de su trayectoria, incluyendo

la obligación de pasar un test de autoevaluación. Con la realización de este test de autoevaluación, también se van a recoger datos del perfil del usuario cuyo tratamiento deberá cumplir con la referida normativa.

### **Comprobación del cumplimiento de los proveedores del operador:**

Un operador de juego puede contratar la cuenta de usuario de un proveedor (desde la que se llevará todo el control de registro, los datos de pago, la recepción de depósitos y ejecución de pagos), o utilizar un proveedor de hosting para hospedar su sistema y/o base de datos, o transferir datos a algún proveedor de los juegos que tenga en su oferta (juegos de casino, apuestas). En todos estos casos, de acuerdo con los artículos 24 y 28 del Reglamento Europeo de Protección de Datos de Carácter Personal está obligado a verificar que dichos proveedores cumplen con la normativa de protección de datos.

**Obligaciones generales:** Aparte de las cuestiones particulares anteriores, los operadores de juego online deberán cumplir con el resto de principios y obligaciones aplicables en materia de protección de datos, esto es: (i) el principio de responsabilidad proactiva (*accountability*); (ii) establecimiento de medidas de protección de datos desde el diseño y por defecto; (iii) realización de análisis de riesgos obligatorios y adopción de las medidas de seguridad correspondientes; (iv) notificación de cualquier brecha de seguridad en el plazo de 72 horas; (v) realización de las evaluaciones de impacto necesarias; (vi) firma de los preceptivos contratos de encargado de tratamiento; y (vii) tratamiento debido de cualquier transferencia internacional de datos.

Finalmente, indicar las sanciones que serán aplicables según el tipo de infracción:

- Infracciones leves: a valorar según el caso por la Agencia Española de Protección de Datos, sin existir un límite cuantitativo expresamente establecido por ley;
- Infracciones graves: 10 M Euros o 2% facturación anual;
- Infracciones muy graves: 20 M Euros o 4% facturación anual.

Cabe mencionar que podrá sustituirse la pena de multa por la pena de apercibimiento siempre que así lo estime la autoridad competente en atención a las circunstancias de la infracción.

### **III.- BLANQUEO DE CAPITAL**

En virtud del artículo 2.1.u de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo ("Ley de PBC"), tienen la consideración de sujetos obligados "*las personas responsables de la gestión, explotación y comercialización de loterías u otros juegos de azar presenciales o por medios electrónicos, informáticos, telemáticos e interactivos*".

La consideración de los operadores de juego online como "sujetos obligados" tiene gran relevancia dado que significa que están especialmente obligados a cumplir con esta normativa. A nivel práctico esto conlleva:

**Know your client:** Las obligaciones de KYC o diligencia debida tienen por objeto la identificación y conocimiento de aquellas personas físicas o jurídicas que pretendan establecer relaciones de negocio con los sujetos obligados. Esto es muy relevante para los operadores de juego en el momento del registro de los usuarios con la correspondiente solicitud de información y documentación.

Deberá garantizarse la prohibición de establecer relaciones de negocio con clientes incluidos en las listas de sanciones de la UE, así como, la obligación de bloquear los fondos de estos clientes.

**Órgano de control interno:** En el marco de las medidas de control interno a las que el operador está obligado, éste deberá designar formalmente cuál es el órgano de control interno responsable de la vigilancia y cumplimiento con la normativa de PBC. La designación de este órgano deberá realizarse mediante acuerdo del consejo de administración de la sociedad.

**Nombramiento de un representante ante el Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias ("SEPBLAC")** El órgano

de administración de la compañía deberá nombrar a un representante de la sociedad ante el SEPBLAC, que deberá ser una persona residente en España y que ejerza cargo de administración o dirección de la sociedad y quien será el responsable del cumplimiento de las obligaciones de información establecidas en la Ley 10/2010. Las funciones del representante incluirán, entre otras, mantener informado al órgano de control interno.

**Manual de PBC:** El operador deberá aprobar, implementar y mantener actualizado en todo momento un manual de PBC en el que se incluya toda la información completa sobre las medidas de control interno adoptadas por la sociedad en materia de prevención de blanqueo de capitales, incluyendo, entre otros: los sistemas de examen, especial comunicación tanto por indicio como sistemática al SEPBLAC, colaboración con la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias ("CPBCIM"); y la política de conservación de documentos.

**Informe de experto externo:** Una vez el operador cumpla con esta normativa, las medidas de control interno adoptadas deberán ser objeto de un informe anual por un experto externo sobre el cumplimiento debido por el operador. Dicho experto externo deberá ser una entidad que no forme parte del grupo del operador y que no le preste o haya prestado cualquier servicio retribuido en los 3 años anteriores ni posteriores a la emisión del informe, y que, asimismo, reúna las condiciones académicas y de experiencia profesional necesarias y se encuentre registrado ante el SEPBLAC como experto externo.

**Potenciales operaciones de blanqueo o fraude:** Los operadores de juego disponen de miles de cuentas de usuarios activas en las que los usuarios depositan y retiran fondos diariamente. Ello conlleva una entrada y salida de dinero y un riesgo evidente de posibles actividades de blanqueo o fraude. Ante la sospecha de una actividad de este tipo el operador deberá accionar los sistemas de examen especial que deberá tener implementados, así como, en su caso, comunicarlas al SEPBLAC. Todo ello deberá

estar recogido en las políticas y procedimientos internos aprobados e implementados por el operador, teniendo especial importancia la implementación de un canal de denuncias efectivo, que deberá permitir la comunicación de una denuncia incluso anónimamente. Existen diversos proveedores que gestionan servicios de canal de denuncias que cumplen con los requisitos necesarios.

Aquellas transacciones por valor igual o superior a 2.000 euros (en una operación o en varias entre las que parezca existir algún tipo de relación) deberán, sujetarse a las medidas de diligencia debida superiores a la simple identificación formal (KYC). Esto conllevará el establecimiento de un procedimiento de identificación del titular real, del propósito e índole de la relación de negocios y el seguimiento continuo de la relación de negocios.

**Formación de empleados:** El operador está obligado a realizar una formación a sus empleados sobre todas las medidas de PBC-FT adoptadas. Es importante señalar que en el Informe del 2019 de Sanciones y medidas administrativas impuestas por incumplimiento de las obligaciones de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo de Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias, la mayoría de las sanciones impuestas por incumplimiento de la normativa de PBC fueron por el incumplimiento de esta obligación de formación.

Finalmente, indicar las sanciones aplicables según el tipo de infracción:

- Infracciones leves: Amonestación privada y/o multa de hasta 60.000 €
- Infracciones graves: Multa entre 60.000 € y 5.000.000 €; suspensión temporal o revocación de las licencias de juego; amonestación pública o privada.  
En este caso, también se podrá sancionar a los administradores o directivos por multa entre 3.000 € y 5.000.000 €; separación del cargo, con inhabilitación para ejercer cargos de administración o dirección; y amonestación pública y/o privada.
- Infracciones muy graves: Multa entre 150.000 € y 10.000.000 €; suspensión

temporal o revocación de las licencias de juego; amonestación pública.

En este caso, también se podrá sancionar a los administradores o directivos por multa entre 60.000 y 10.000.000 €; separación del cargo, con inhabilitación para ejercer cargos de administración o dirección; amonestación pública.

#### IV.- RESPONSABILIDAD PENAL CORPORATIVA

La responsabilidad de tipo penal ha sido tradicionalmente atribuida a la comisión de un delito por parte de una persona física. Ésta ha sido la que, por acción u omisión, podía cometer un delito. La responsabilidad penal "corporativa" supone un cambio legislativo muy importante dado que ahora, no solo las personas físicas pueden cometer un delito, sino también las personas jurídicas.

Ello conlleva que cualquier sociedad tiene el riesgo de cometer un delito, situación que sin duda preocupa a sus accionistas, administradores y directivos ya que no será solo el trabajador, directivo o administrador quien sea responsable del delito por ellos cometido sino también la propia sociedad. Para que el delito pueda ser también imputable a la sociedad es necesario que el mismo haya sido efectuado en nombre o por cuenta de la misma y para su beneficio directo o indirecto. Con lo cual, no sería imputable a la sociedad si se tratara de un delito cometido por un trabajador o directivo en beneficio propio.

De entre todos los delitos susceptibles de ser cometidos por una persona jurídica según el código penal, los siguientes son los más susceptibles de ser cometidos por un operador de juego online:

- Estafas – 251 bis CP;
- Insolencias punibles – 261 bis CP;
- Daños informáticos – 264 quarter CP;
- Corrupción en los negocios – 286 CP;
- Propiedad Industrial e Intelectual, el Mercado y consumidores – 288 CP;
- Blanqueo de capitales 302.2 CP;
- Contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social – 310 bis CP;
- Cohecho – 427 bis CP;
- Trafico de influencias – 430 CP;

- Financiación del terrorismo – 576 CP;
- Negativa a actuaciones inspectoras – 294 CP;
- Delitos contra los derechos de los trabajadores – 318 CP;

Estos delitos pueden ser cometidos directamente por los representantes legales de la sociedad (administradores, directivos), o bien por cualquier trabajador de la sociedad como consecuencia de que los representantes legales hayan incumplido sus obligaciones de supervisión, vigilancia y control necesarias para prevenir estos delitos.

El incumplimiento de dichas obligaciones de supervisión, vigilancia y control es lo que genera la responsabilidad de la sociedad, por tanto, para evitarla, hay que cumplir con dichas obligaciones. Aquí es donde radica la necesidad por parte del operador de juego online de cumplir con dichas obligaciones de supervisión, vigilancia y control, debiendo acreditar dicho cumplimiento para poder limitar o excluir su responsabilidad en el caso de que se cometa un delito en nombre y en beneficio de la sociedad.

El Código Penal prevé que si la persona jurídica cumple con dichas obligaciones quedará exenta de su responsabilidad penal o bien ésta quedará atenuada en función del grado de cumplimiento. Ante dicho esquema de responsabilidad penal, con el fin de eximir o atenuar al máximo la responsabilidad penal, es importante que el operador implante todas las medidas de control de la forma prevista en la normativa según indicamos: (i) implementación de un modelo de control que incluya las medidas de vigilancia y control idóneas; (ii) creación del órgano de control que supervise el cumplimiento del modelo implementado; (iii) identificación de las actividades que presentan riesgo para el operador; (iv) implantación de procedimientos de formación de la voluntad de la persona jurídica para la adopción de decisiones y su ejecución; y de modelos de gestión de recursos financieros; (v) cumplimiento de la obligación de información respecto potenciales riesgos, e implantación del canal de denuncias efectivo ("whistleblowing"); (vi) establecimiento de un sistema disciplinario interno en el seno del operador de juego; (vii)

implementación de las verificaciones periódicas del modelo de cumplimiento; y (viii) ejecución de planes de formación y concienciación a los empleados del operador.

Las sanciones aplicables dependerán del tipo de delito cometido así como del grado de cumplimiento por parte del operador, y podrán oscilar entre los siguientes parámetros:

- Multas: entre 5.000 € y 9.000.000 € dependiendo del tipo penal;
- Penas privativas de derechos: suspensión de las actividades; clausura de locales/establecimientos; Prohibición de realizar en el futuro las actividades en cuyo ejercicio se haya cometido, favorecido o encubierto el delito; inhabilitación para obtener subvenciones/ayudas públicas; para contratar con el sector público y para gozar de beneficios e incentivos fiscales o de la Seguridad Social; intervención judicial; y/o disolución de la persona jurídica.

## V. COMPLIANCE LABORAL

La importancia de la elaboración e implantación de sistemas de cumplimiento normativo en el ámbito laboral se encuentra en la importancia de la prevención, detección y gestión de riesgos laborales, ámbito en el que dicho cumplimiento es especialmente relevante porque tanto las empresas como los empleados están sometidos a actuaciones de vigilancia y control reforzados por parte de la Administración Pública (a través de las Inspecciones de Trabajo y Seguridad Social).

Adicionalmente a las obligaciones de prevención de riesgos laborales tradicionales, las empresas deberán dar cumplimiento a los siguientes derechos de los trabajadores:

**Derecho a la desconexión digital:** derecho establecido para garantizar el respeto al tiempo de descanso, permisos y vacaciones, así como la intimidad familiar y personal. El empresario deberá elaborar una política interna que garantice este derecho, así como sus modalidades de ejercicio y las acciones de formación y sensibilización respecto al mismo.

**Derecho a la intimidad y uso de dispositivos digitales en el ámbito laboral puestos a disposición del trabajador:** deber de establecer políticas para la utilización de los dispositivos y medios tecnológicos y de comunicación de la empresa por parte de los trabajadores. Es importante incluir estas políticas en el contrato laboral o por otro medio.

**Derecho a la intimidad frente al uso de dispositivos de videovigilancia y de grabación de sonidos en el lugar de trabajo:** los empresarios podrán utilizar sistemas de videovigilancia en base a sus facultades de dirección y control, siempre que dichos sistemas no se instalen en lugares destinados al descanso de los empleados, y que éstos estén debidamente informados acerca de la utilización de los referidos sistemas.

**Derecho a la intimidad ante la utilización de sistemas de geolocalización en el ámbito laboral:** los empresarios podrán utilizar sistemas de geolocalización para el ejercicio de sus legítimas funciones de dirección y control de la actividad laboral. Para ello, deberán informar previa y expresamente a los trabajadores y, en su caso, a sus representantes, de forma clara e inequívoca sobre de la existencia y características de estos sistemas.

**Derecho a la igualdad:** en las empresas de 50 o más trabajadores, la empresa deberá adoptar aquellas medidas de igualdad a que se refiere la Ley de Igualdad y que deberán dirigirse a la elaboración y aplicación de un plan de igualdad, que tendrá que ser objeto de negociación en la forma establecida en la legislación laboral.

**Registro de la jornada:** con la modificación del artículo 34 del Estatuto de los Trabajadores introducida por el Real Decreto 8/2019, a partir del 12 de mayo de 2019, las empresas deben garantizar el registro diario de jornada, que deberá incluir el horario de inicio y finalización de la jornada de trabajo de cada trabajador, sin perjuicio de la flexibilidad horaria que se establece en el mismo artículo.

Todas las políticas mencionadas en este apartado deberán ser lo más garantistas posibles. Por ello, en caso de que el operador de juego no tenga representación legal de los

trabajadores, se recomienda que estas políticas se elaboren y aprueben conjuntamente con un equipo de trabajadores formado por 2 – 3 personas.

Adicionalmente, la empresa deberá valorar, en atención a las características de su propia actividad, la necesidad de firmar cláusulas laborales con sus trabajadores que incluyan determinadas obligaciones adicionales (i.e. confidencialidad, no competencia, “*non-solicit*”, protección de secretos de empresa, etc.).

Por lo que se refiere al régimen sancionador aplicable a las infracciones de cumplimiento normativo laboral, este está establecido en Ley sobre infracciones y sanciones en el orden social y prevé sanciones que podrán consistir en multas de entre 60 € y 25.000 € dependiendo tanto de la gravedad de la infracción como de la obligación incumplida.

\* \* \* \* \*

**Contacto: Xavier Muñoz Bellvehí**  
**Socio Área Gaming and Gambling**  
[xmuno@ecijalegal.com](mailto:xmuno@ecijalegal.com)