



Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilma. Sra. Directora General de Relaciones Institucionales
C/ Santiago Alba, 1
47008 VALLADOLID

Expediente: 2205/2025

Asunto: Falta de respuesta a reclamaciones en materia de consumo / petición de información

Centro directivo: Consejería de la Presidencia

Ilma. Sra.:

En esta Procuraduría se tramita el expediente registrado con el número de referencia arriba indicado, con motivo del cual hemos recibido el informe solicitado a la Consejería de Industria, Comercio y Empleo de fecha 12 de enero de 2026 y el informe solicitado a la Consejería de la Presidencia de fecha 29 de enero de 2026.

Dicho expediente se inició con una queja sobre la falta de respuesta a las reclamaciones en materia de consumo formuladas por D. XXX, frente al titular de varios establecimientos de juego en los que no se permite la entrada al denunciante. En concreto, se trata de dos reclamaciones presentadas el 2 de octubre de 2024 y el 5 de agosto de 2025, contra el titular de los salones de juego XXX de XXX.

Con relación a ello, la Consejería de Industria, Comercio y Empleo nos indicó, a través de su informe, que, tras mantenerse contacto con la Dirección General de Comercio y Consumo el 19 de diciembre de 2025, esta comunicó que, entre las competencias de dicha Consejería en materia de consumo, no se encuentra el acceso a los locales de juego; siendo el Servicio de ordenación, gestión y autorizaciones de las actividades de juego y apuestas, de la Consejería de la Presidencia, quien tiene la competencia.

Por su parte, la Consejería de la Presidencia nos ha confirmado que D. XXX presentó las reclamaciones a las que se ha hecho referencia con fechas 2 de octubre de 2024 y 5 de agosto de 2025, frente a los salones de juego XXX de XXX por la reiterada negativa a permitirle el acceso a dichos establecimientos. Se añade que, con fecha 3 de octubre de 2025, también tuvo entrada en la Dirección General de Relaciones Institucionales una reclamación formulada por D. XXX contra un salón de juego XXX, materializada mediante una hoja de reclamaciones de consumo, en la que, una vez más, se denunciaba la prohibición de acceso al establecimiento.



La misma Consejería de la Presidencia ha señalado que, con relación a las reclamaciones anteriormente apuntadas, la Administración autonómica ha llevado a cabo las actuaciones que le son posibles dentro del marco competencial y normativo vigente, consistentes en recabar información de las partes implicadas y analizar la normativa aplicable.

En concreto, se llevaron a cabo contactos telefónicos tanto con el reclamante como con la empresa titular de los salones de juego afectados, desprendiéndose de los mismos que el titular de los establecimientos mantiene que la denegación de acceso se debe a que el interesado, a su juicio, genera molestias al resto de los clientes, si bien reconoce que tales conductas no se han traducido en alteraciones del orden público ni han motivado intervención policial. Por su parte, el reclamante ha negado tales extremos y ha sostenido que la negativa de acceso carece de justificación legal.

A partir de las manifestaciones verbales efectuadas en el marco de las citadas gestiones informativas, la Consejería de la Presidencia señala que existe una laguna normativa en cuanto al derecho de admisión en los salones de juego, en concreto en la Ley 4/1998, de 24 de junio, reguladora del juego y de las apuestas, y en el Decreto 12/2005, de 3 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento regulador de las máquinas de juego y de los salones de juego. Además, la Consejería apunta a que el artículo 61.3 del citado Decreto establece expresamente las prohibiciones de acceso a los salones de juego, circunscribiéndolas únicamente a los menores de edad, a las personas legalmente incapacitadas, a quienes presenten síntomas de embriaguez, intoxicación por drogas o enajenación mental, así como a quienes ostensiblemente puedan perturbar el orden.

Con relación a todo ello, esta Procuraduría, en el ejercicio de sus funciones, debe hacer las siguientes consideraciones:

Aunque la normativa vigente en nuestra Comunidad en materia de juego y apuestas no contenga una regulación expresa del derecho de admisión, como sí se prevé en la Ley 7/2006, de 2 octubre 2006, de espectáculos públicos y actividades recreativas de la Comunidad de Castilla y León (art. 21), que no es aplicable a los establecimientos dedicados al juego; también es lo cierto que el artículo 22 bis de la Ley 4/1998, de 24 de junio, reguladora del Juego y de las Apuestas de Castilla y León, establece lo siguiente en cuanto a los derechos y obligaciones de las empresas titulares de autorización para la realización de juegos y apuestas (el subrayado es nuestro):

“1. Las empresas titulares de autorización para la realización de juegos y apuestas tienen derecho a:

a) Determinar las condiciones de acceso a sus establecimientos sin que en ningún caso puedan suponer discriminación por razón de raza, identidad de género, orientación



sexual, religión, opinión, discapacidad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

b) *Adoptar las medidas que consideren pertinentes para garantizar el funcionamiento del establecimiento en condiciones de seguridad y calidad.*

En cuanto al régimen sancionador contemplado en la Ley reguladora del juego y de las apuestas, el artículo 30 define las infracciones administrativas del siguiente modo:

“1. Son infracciones administrativas en materia de juego y apuestas las acciones u omisiones tipificadas en la presente Ley, sin perjuicio de que por vía reglamentaria puedan establecerse especificaciones al cuadro de infracciones legalmente establecidas, en orden a una más correcta identificación de las conductas.

2. Las infracciones administrativas en materia de juego se clasifican en muy graves, graves y leves”.

Además, en los artículos 32.1.p), 33.1.e) y 34.1.c) de la misma Ley se tipifican como infracciones muy graves, graves y leves, respectivamente, *“Ejercer coacción o intimidación sobre los jugadores en caso de protesta o reclamación”, “La conducta desconsiderada hacia los jugadores o los apostantes, tanto durante el desarrollo del juego o de la apuesta, como en el caso de protestas o reclamaciones de éstos” y “Cualquier acción u omisión que suponga el incumplimiento de los requisitos o prohibiciones establecidos en esta Ley, Reglamentos y demás disposiciones complementarias, no señaladas como faltas graves o muy graves”.*

Por su parte, en el Decreto 12/2005, de 3 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento regulador de las máquinas de juego y de los salones recreativos y de juego de la Comunidad de Castilla y León, también establece en su artículo 62:

“1.- Son infracciones administrativas en materia de juego y apuestas las acciones u omisiones que vulneren lo establecido en la Ley 4/1998, de 24 de junio, reguladora del Juego y de las Apuestas de Castilla y León y en el presente Reglamento, y estén tipificadas y sancionadas como tales infracciones en la Ley y en el presente Reglamento, que introduce especificaciones o graduaciones al cuadro de infracciones previstas en la referida Ley.

2.- Dichas infracciones se clasifican en muy graves, graves y leves”.

En el mismo Decreto, se tipifican como infracciones muy graves, graves y leves en los artículos 63.p), 64.g) y 65.b), respectivamente, *“Ejercer coacción o intimidación sobre los jugadores en caso de protesta o reclamación”, “La conducta desconsiderada hacia los jugadores o apostantes, tanto durante el desarrollo del juego o de la apuesta, como en el caso de protestas o reclamaciones de éstos”, así como “En general, cualquier acción u*



omisión que supongan el incumplimiento de los requisitos o prohibiciones establecidos en la Ley 4/1998, de 24 de junio o en el presente Reglamento siempre que no tengan la consideración de infracción grave o muy grave”.

En el caso que nos ocupa, nos encontramos con una persona que ha presentado diversas reclamaciones debido a que se le prohíbe la entrada en los establecimientos de juego XXX de XXX de forma discriminatoria e injustificada, relacionando dicha forma de actuar de los empleados de los establecimientos con previas protestas o reclamaciones hechas por dicha persona en su condición de jugadora.

De hecho, junto con el escrito de queja, ha aportado a esta Defensoría la copia de una denuncia presentada por D. XXX ante la Policía Nacional el 11 de septiembre de 2024, en la que el denunciante indica (el subrayado es nuestro):

«Que denuncia los hechos, que se detallan a continuación, ocurridos a las 20:27 horas, del día 23/08/2024, en Local de juego, Calle (...).

- Que es cliente del salón de juego “XXX”, ubicado en (...).

- En la fecha y hora indicada se encontraba jugando junto a un amigo suyo llamado (...), con domicilio en (...), a una máquina de slot denominada “MVOX”, cada uno en una de las cuatro disponibles.

- Aprovechando que las máquinas juegan automáticamente, su amigo y él salieron al exterior para fumar un cigarrillo.

- En este salón desde el 07/07/2024 hasta el 31/08/2024, el salón tenía una promoción en el que de forma aleatoria el sistema otorga diariamente varios premios de 50 euros (denominados “catarata”) a cualquiera de los jugadores en cualquiera de las máquinas disponibles.

- Tiene conocimiento que cuando uno de esos premios es otorgado, la máquina en la que toca se queda bloqueada, debiendo ser desbloqueada por los empleados de la informática teniendo que pagar en ese momento el premio a usuario.

- Cuando han vuelto a entrar en el salón han podido comprobar como la máquina que estaba usando (...) se encontraba bloqueada, por lo que han reclamado a uno de los empleados, conocido por (...) y del que desconoce otros datos de filiación el pago de dicho premio.

- Al dirigirse a (...) para reclamar el premio, este les ha indicado que no había tocado en la máquina de (...) sino en otra en la que estaba jugando una persona de la que (...) dijo ser amigo y al que ya había pagado el premio.



- Tras insistir durante unos diez minutos en que el premio le había tocado a (...) y decir a (...) que iban a poner una reclamación por estos hechos, (...) les dice que ha comprobado en el ordenador y que efectivamente el premio le había correspondido a la máquina en la que estaba jugando (...), le ha pagado el premio y le ha devuelto el euro de bloqueo, ofreciéndole sus disculpas.

- Le consta que no es la primera vez que sucede esto mientras está trabajando (...), por comentarios de otros clientes y de algún otro empleado, llegando a manifestarle estando él no se suelen pagar cataratas.

- El denunciante reclamó ante la encargada del local contándole lo sucedido, haciéndole esta caso omiso.

- Antes estos hechos, a través del correo electrónico, ha puesto conocimiento de la central de la empresa "XXX" todas estas irregularidades, habiendo recibido como contestación que iban a revisarlas.

- A partir de esas reclamaciones, ha podido comprobar como le ha sido prohibida en todos los salones "XXX" de los cuatro que existen en esta Capital».

Del mismo modo, en las reclamaciones formuladas por D. XXX ante la Administración autonómica, de forma expresa, se menciona una relación de causa-efecto entre reclamaciones efectuadas con ocasión de la práctica del juego por parte del denunciante en los establecimientos de juego XXX y la prohibición de entrada a los mismos.

Además, a través de las actuaciones llevadas a cabo por parte de la Administración autonómica, la empresa denunciada no ha podido aportar elementos que permitan constatar las alegaciones realizadas sobre las supuestas molestias causadas por el denunciante a otros clientes, máxime cuando el titular del establecimiento reconoce que tales conductas no se han traducido en alteraciones del orden público ni han motivado intervención policial.

También hay que tener en cuenta que el artículo 22 bis de la Ley 4/1998, de 24 de junio, reguladora del Juego y de las Apuestas de Castilla y León, faculta a los titulares de las empresas a determinar las condiciones de acceso a sus establecimientos, sin que en ningún caso puedan suponer discriminación por razón de raza, identidad de género, orientación sexual, religión, opinión, discapacidad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Por lo tanto, si la empresa a la que nos estamos refiriendo no dispone de unas condiciones de acceso a sus establecimientos, no debería limitar el acceso a los mismos de forma indiscriminada y al margen del objeto de garantizar el funcionamiento del establecimiento en condiciones de seguridad y calidad.



Por todo lo expuesto, la falta de respuesta a las reclamaciones efectuadas por D. XXX no puede justificarse en la existencia de una laguna normativa en lo que respecta al derecho de admisión en los salones de juego; aportando dichas reclamaciones indicios para incoar un expediente sancionador en el que, si son obtenidas las pruebas requeridas para ello, podría apreciarse la comisión de una infracción tipificada tanto en la Ley 4/1998, de 24 de junio, reguladora del Juego y de las Apuestas de Castilla y León, como en el Decreto 12/2005, de 3 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento regulador de las máquinas de juego y de los salones recreativos y de juego de la Comunidad de Castilla y León.

En virtud de todo lo expuesto, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución**:

ÚNICA: La Administración debe valorar la posible incoación de un expediente sancionador contra el titular de los salones de juego XXX de XXX, con motivo de las denuncias formuladas por D. XXX, por la presunta comisión de hechos tipificados como infracciones en la normativa aplicable a los salones de juego; debiendo comunicarse al denunciante en todo caso el resultado de sus denuncias.

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma por parte del órgano que corresponda de la Consejería de la Presidencia en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN
Tomás Quintana López