

Nota informativa

Nuevas medidas contra la suplantación de identidad: los titulares de las cuentas de juego online y de los medios de pago deberán coincidir

Tras el aumento de las denuncias por suplantación de identidad en el juego online, desde hoy, entran en vigor nuevas normas destinadas a dificultar las suplantaciones de identidad y reforzar la protección de las personas usuarias.

Madrid, 28 de octubre de 2026 – El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) informa de que, desde el 28 de octubre de 2026, ha entrado en vigor de una nueva medida destinada a reforzar la protección de las personas usuarias de los servicios de juego online y a prevenir los casos de suplantación de identidad. Se trata de una iniciativa que ha sido impulsada por el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 e introducida en el [Real Decreto 813/2026](#).

De esta forma, las empresas operadoras de juego online con licencia estatal deberán comprobar que la persona titular de la cuenta de juego coincide con la persona titular del medio de pago utilizado para esa cuenta tanto para realizar pagos (depósitos) como para efectuar retiradas.

Según la información publicada por el Ministerio, esta obligación tiene como finalidad reforzar la protección de las personas usuarias y dificultar el uso de medios de pago pertenecientes a terceras personas, reduciendo así los riesgos de seguridad en entorno digital, especialmente de suplantación de identidad.

La medida persigue hacer frente al incremento de este tipo de fraude detectado en España. Según los datos recopilados por el Protocolo de Actuación para Contribuyentes Suplantados ([Protocolo PACS](#)), puesto en marcha por el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 en coordinación con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y la Agencia Tributaria, las denuncias por suplantación de identidad en el juego online aumentaron un 12% durante 2025, alcanzando un total de 8.675 denuncias registradas.

Asimismo, la información recabada por la Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ) ha puesto de manifiesto que las personas que suplantán identidades recurrían a medios de pago cuya titularidad resulta difícil de verificar en tiempo real como tarjetas bancarias o los monederos electrónicos. De la misma forma, los análisis realizados también apuntan a que estos comportamientos pueden estar relacionados, en algunos casos, con actividades vinculadas al blanqueo de capitales.

6 meses para adaptarse a las nuevas normas

La nueva obligación se aplicará de forma inmediata a las nuevas cuentas de usuario creadas a partir del 28 de octubre de 2026 (fecha de entrada en vigor de la norma). En cuanto a las cuentas ya existentes antes de esta fecha, se establece un periodo transitorio de seis meses para que los operadores puedan adaptar sus medios de pago y sistemas a la normativa vigente.

Durante este tiempo de seis meses, las personas usuarias ya registradas podrán seguir realizando depósitos y participando en los juegos ofrecidos por los operadores. Sin embargo, no podrán retirar los premios obtenidos hasta que se haya comprobado que el titular de la cuenta de juego y del medio de pago es el mismo.

Una vez finalizado este periodo transitorio, si no se acredita dicha coincidencia, los operadores deberán rescindir el contrato de forma unilateral, comunicar esta circunstancia a la DGOJ y proceder a la devolución de los saldos existentes, incluidos los premios pendientes de abono, sin perjuicio de las obligaciones establecidas en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

Recomendaciones para las personas usuarias

CEC-España recuerda a las personas usuarias la importancia de proteger sus datos personales y financieros, revisar periódicamente la actividad de sus cuentas y comunicar de inmediato cualquier uso no autorizado o sospecha de suplantación de identidad a la entidad financiera, al operador de juego correspondiente, así como a las autoridades competentes.

Fuente de la información: [Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030](#)