

2. Cuando se trate de una reclamación sobre juego, el usuario remitirá un ejemplar del impreso oficial a la Consejería competente en materia de Juego. Este organismo examinará la reclamación y recabará los informes pertinentes, especialmente, el realizado por los correspondientes servicios de inspección, vigilancia y control, otorgando a la entidad titular del establecimiento un plazo de quince días para que presente cuantas alegaciones y documentos considere convenientes. La Consejería competente en materia de juego, previa audiencia de los interesados y previa práctica de cuantas pruebas se propongan o estimen convenientes, resolverá sobre la queja planteada, en el plazo máximo de seis meses, comunicando dicha resolución a aquéllos.

3. En caso de inexistencia o negativa a facilitar las Hojas de Reclamaciones, el usuario podrá presentar la reclamación por el medio que considere más adecuado, haciendo constar en ella, bien la inexistencia o bien la negativa a facilitar dichas hojas.

4. Si de la práctica de las actuaciones previas se dedujera la existencia de infracción administrativa, la autoridad competente iniciará la tramitación del oportuno procedimiento sancionador.

5. El desistimiento de la reclamación o la avenencia entre las partes dará lugar al archivo de las actuaciones, sin perjuicio de la incoación y prosecución de los procedimientos sancionadores a que, en su caso, hubiere lugar.

6. En el caso de que las apuestas se realicen a través de medios o sistemas interactivos o de comunicación a distancia, deberá incluirse de forma clara, al menos, la información señalada en el apartado 1, así como el procedimiento para formular y tramitar las reclamaciones de los usuarios.

ARTÍCULO 61. PROHIBICIÓN DE CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS.

Las empresas autorizadas para la organización y comercialización de apuestas y su personal no podrán conceder préstamos o cualquier otra modalidad de crédito a los jugadores o apostantes.

TÍTULO VI. DE LA INSPECCIÓN DE LAS APUESTAS Y RÉGIMEN SANCIONADOR

ARTÍCULO 62. INSPECCIÓN Y CONTROL DE LAS APUESTAS Y DE LAS EMPRESAS AUTORIZADAS.

1. La inspección, vigilancia y control de lo regulado en el presente Reglamento corresponde al órgano competente en materia de ordenación y gestión del juego, sin perjuicio de la colaboración del Servicio de Control de Juegos de Azar de la Jefatura Superior de Policía de Melilla.

2. Las empresas titulares de la autorización para la organización y comercialización de las apuestas y el personal a su servicio y de los locales o zonas donde se realicen éstas está obligado a facilitar a los funcionarios que desempeñen las funciones inspectoras en materia de juego el acceso a dichos locales o zonas y a sus diversas dependencias, así como la información y la documentación que requieran para llevar a cabo la inspección y control de las actividades.

3. Se establecerá una conexión informática entre el sistema de gestión de las apuestas y los órganos competentes en materia de ordenación y gestión del juego.