



INDICACIONES RELATIVAS A LA PROMOCIÓN DE COMPORTAMIENTOS RESPONSABLES DE JUEGO EN EL ENTORNO DE JUEGO ONLINE

Versión preliminar (18-12-2019)

Introducción

Como señala la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego (LRJ), las políticas de juego responsable llevadas a cabo por los operadores suponen que el ejercicio de las actividades de juego por parte de sus participantes debe abordarse desde una política integral de responsabilidad social que contemple el juego como un fenómeno complejo y con muchas dimensiones. Por ello, resulta necesario combinar, al mismo tiempo, acciones preventivas, de sensibilización, de intervención, de control y, en su caso, de reparación de los efectos negativos que el juego puede llegar a producir.

Por juego responsable cabe entender el conjunto de elementos que configuran la oferta y el consumo del juego, que propician una decisión informada y sensata al respecto por parte de los consumidores, y conducen a reducir el riesgo de surgimiento de conductas de juego problemático, compulsivo o patológico.

El canal de juego remoto tiene, hoy en día, una gran potencialidad a la hora de poner en marcha medidas relacionadas con el juego responsable, como se han encargado de subrayar algunos estudios de manera específica¹. De hecho, muchos operadores de juego con título habilitante estatal, conscientes de esta realidad, ya han incorporado prácticas sobre juego responsable a través de diversos instrumentos, fundadas en su responsabilidad social corporativa. Más allá de esta apreciación, conviene recordar que ya existe un buen número de medidas sobre juego responsable actualmente vigentes en las normas aplicables y en los requisitos exigibles para la obtención de títulos habilitantes de los operadores de juego².

¹ Wood, R. T. A., Shorter, G. W., & Griffiths, M. D. (2014a). Rating the suitability of responsible gambling features for specific game types: A resource for optimizing responsible gambling strategy. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 12, 94–112.

Wood, R. T. A., Shorter, G. W., & Griffiths, M. D. (2014b). Selecting appropriate gambling features for a specific portfolio of games. *The Responsible Gambling Review*, 1, 51–63.

² A título meramente indicativo, conviene traer a colación, entre otras medidas sobre juego responsable plenamente asentadas en nuestro ordenamiento jurídico a día de hoy, el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego, las reglas vigentes sobre la autoexclusión de los participantes en los juegos, el Código de Conducta de comunicaciones comerciales de las actividades de juego y las disposiciones sobre publicidad actualmente vigentes, la obligación de



Sin perjuicio de estas constataciones, a la luz de la disparidad existente entre las prácticas sobre juego responsable de los distintos operadores de juego más allá de las exigidas a nivel normativo, resulta necesario establecer un conjunto de directrices para los operadores del mercado de juego online de ámbito estatal que tenga por fundamento no sólo las aportaciones y líneas de trabajo realizadas por la doctrina científica autorizada en materia de juego responsable, sino también la experiencia adquirida por la DGOJ durante estos últimos años en la supervisión y el control de los operadores de juego.

Es en este marco en el que debe insertarse las presentes indicaciones, aplicables exclusivamente a aquellos entornos de juego sometidos a identificación de usuario y con cuenta de juego, que tiene por objeto establecer una guía de los distintos mecanismos y sistemas a implementar de manera proactiva, con vistas a contribuir a una mejor gestión y aproximación de los riesgos derivados de la práctica de los juegos de azar, de cara a su sostenibilidad futura.

La promoción de un marco comercial, operativo y de servicio que garantice el desarrollo de pautas de consumo saludables y evite el desarrollo de comportamientos que pudiesen derivar en problemas en la esfera personal, familiar y patrimonial de los usuarios, con particular atención en aquellos grupos de consumo más intensivo o de riesgo, resulta en estos momentos clave para garantizar la sostenibilidad social de esta actividad.

A modo de descripción objetiva, el modelo de negocio de los juegos de azar y apuesta, por los datos de que disponemos en el canal online, se caracteriza por una asimetría en los consumos (o gasto) entre los distintos segmentos de jugadores. Así, un pequeño grupo de usuarios, sean ganadores o perdedores netos, generan la considerable mayoría de los flujos económicos. Como consecuencia de ello, un grupo muy reducido de usuarios soporta pérdidas de gran tamaño al cabo del tiempo. Es justamente en este grupo donde se pueden proyectar de manera más acusada los posibles efectos derivados de comportamientos de consumo de riesgo.

Por lo tanto, la efectividad real de la política de responsabilidad social del operador, su diligencia en la protección de los distintos usuarios, su contribución a la viabilidad del ecosistema del juego y, en definitiva, a la sostenibilidad social de la actividad, pasan indefectiblemente por la incorporación transversal de ciertas medidas a la globalidad de su actividad y, al mismo tiempo, la aplicación de otras especialmente dirigidas a los segmentos de gasto más acusado. Medidas que pueden ser diseñadas en atención a las pautas de consumo, más allá del gasto, que caracterizan a dichos jugadores, de cara a poder detener o incidir sobre derivas que pudieran generarles problemas mediante las acciones proactivas del operador.

Teniendo en cuenta el momento de evolución de este mercado, el actual grado de desarrollo de la tecnología y la posibilidad de identificar la generación de comportamientos de riesgo, este documento compendia el conjunto de actuaciones que, en opinión de la DGOJ y más allá de las previsiones específicas de las distintas normas vigentes, tendrían que desarrollar los operadores de juego para garantizar razonablemente la gestión responsable del juego y la protección del jugador, al objeto de prevenir la aparición de conductas problemáticas o patológicas en

los operadores de elaborar y aplicar un plan operativo que tenga en cuenta los principios de juego responsable, la fijación de un marco regulatorio que establece límites económicos a los depósitos efectuados por los participantes, las sesiones de juego para las máquinas de azar, o las concretas obligaciones en materia de juego responsable recogidas en los títulos habilitantes de los operadores de juego, entre otras.



determinados participantes y de minimizar sus efectos, en caso de que estos se produzcan, incidiendo en todas las dimensiones posibles de un entorno de juego remoto³.

Contenido

Teniendo en cuenta la numerosa bibliografía existente sobre la materia, a la hora de categorizar las distintas actuaciones que deben llevarse a cabo en materia de juego responsable por parte de los operadores de juego, estas indicaciones utilizan los siguientes parámetros clasificatorios y de valoración a la hora de estructurar su contenido:

- En primer lugar, como criterio clasificatorio principal, este documento divide los participantes en función de ciertas características que los diferencian y singularizan respecto de otros jugadores. Así, junto a aquellas medidas que deben aplicarse a todos los participantes en los juegos, que se centran en el empoderamiento de estos con respecto a su relación con el juego –facilitando su información, autoconciencia y adopción racional de decisiones- y con el propio operador que facilita su participación, existen otras medidas cuya efectividad se focaliza en colectivos específicos de jugadores, como jugadores intensivos, jugadores en riesgo o jugadores inscritos en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (RGAJ). Respecto a este segundo bloque de jugadores, los operadores deben poner en marcha medidas de protección más intensa y singularizada, siendo así que en estos casos se produce, mayormente, una traslación del principio de empoderamiento hacia el principio de protección activa de esta clase de jugadores.
- En segundo lugar, se incorpora una clasificación añadida, subordinada al criterio de distribución por tipos de participantes, que centra su atención en el contenido material de las medidas a adoptar por los operadores de juego. Así, estas indicaciones recogen, por un lado, medidas que fomentan en los jugadores un conocimiento adecuado de su conducta de juego, con vistas a generar en dichos jugadores una adecuada comprensión del entorno en el que participan y de sus propios hábitos de juego. Otro grupo de medidas tiene por finalidad incrementar el nivel de autoprotección otorgado por los operadores a los jugadores, determinando la necesidad de que aquellos a aquellos proporcionen herramientas y opciones de configuración de su experiencia de juego que les permitan jugar, de acuerdo con sus gustos y preferencias personales, dentro de unos parámetros sostenibles en el tiempo. Finalmente, estas indicaciones buscan promover un entorno de juego responsable y saludable, incidiendo en la configuración organizativa y funcional de los operadores de juego, fijando un elevado estándar de compromiso interno sobre el juego responsable en su propia estructura, estableciendo

³ Quedan fuera del contenido material de estas indicaciones las previsiones relativas a acciones publicitarias de juegos de azar y apuesta de carácter general. Esta exclusión del ámbito del documento se ve modulada en el caso específico de los bonos ofrecidos a los jugadores, por su naturaleza cada vez más personalizada, y porque tienen la potencialidad no solo de que el jugador conozca o consuma el producto, sino que también de condicionar su patrón de consumo. También se modula esta exclusión en el caso de las comunicaciones comerciales individualizadas, dirigidas de forma específica a un jugador, porque esta clase de comunicaciones comerciales incide en el reforzamiento de la conducta de juego de determinados colectivos de jugadores que pueden estar experimentando una aproximación al juego de carácter problemático o patológico.



condiciones específicas respecto a sus actividades promocionales o a los medios de pago utilizados o, llegado el caso, intentando reparar los efectos perjudiciales que la actividad de juego llega a producir en algunos colectivos de jugadores.

- Esta nota también ha procurado minimizar su impacto en la experiencia de juego de aquellos participantes que tienen una relación no problemática con esta actividad. Por el contrario, sí ha tenido en cuenta que, para determinados jugadores, es preciso incorporar un grupo de medidas más específico y reforzado.
- Finalmente, en las medidas propuestas se ha valorado el coste que su incorporación puede representar para los operadores en relación con la eficacia contrastada de dichas medidas, de acuerdo al principio de proporcionalidad en su implementación.

Finalidad

El primer objetivo de este documento consiste en fijar una visión suficientemente amplia y prospectiva sobre las distintas medidas y acciones que los operadores de juego pueden implementar de cara a la adecuada promoción de medidas de juego responsable. En este sentido, no es descartable que las mismas, o una gran mayoría, acaben incorporándose en un momento posterior a futuros proyectos regulatorios sobre esta materia.

De hecho, varias de las medidas recogidas en estas indicaciones ya fueron incorporadas al proyecto de Real Decreto de comunicaciones comerciales de las actividades de juego y de juego responsable, pendiente aún de aprobación por el Consejo de Ministros.

Sin perjuicio de esta posibilidad, este documento tiene una finalidad práctica inmediata, que cobrará relevancia transcurrido un plazo razonable desde su publicación definitiva: concretar el marco razonable de cumplimiento del deber de diligencia que, genéricamente formulado, deben guardar los operadores con licencia de juego de ámbito estatal en relación con la promoción de comportamientos de juego responsable a consecuencia de las expresas exigencias que derivan de su título habilitante.

En efecto, todas las licencias de juegos de ámbito estatal otorgadas por la DGOJ contienen, entre las obligaciones de los operadores de juego en el ejercicio de las actividades objeto de licencia, la de promover comportamientos responsables de juego y vigilar su respeto por parte de los participantes, amén de otras más concretas como adoptar y poner a disposición de los participantes los instrumentos para la autolimitación del juego⁴.

⁴ Sin ánimo exhaustivo, el Anexo I de los títulos habilitantes sobre licencias generales expedidos a los operadores de juego, dentro de la rúbrica “Obligaciones del titular de la licencia”, recoge las siguientes obligaciones conectadas directamente con el juego responsable dentro de la rúbrica “Obligaciones del titular de la licencia”:

- “Adoptar y poner a disposición de los participantes los instrumentos para la autolimitación del juego.”
- “Promover comportamientos responsables de juego y vigilar su respeto por parte de los participantes, así como promover y adoptar las medidas de tutela del participante previstas en la normativa vigente”.



Es conveniente recordar que la inobservancia de las obligaciones contenidas en la licencia comporta determinadas consecuencias jurídica de acuerdo con la LRJ: tanto la concurrencia del tipo infractor previsto en el artículo 40.a) de la LRJ⁵ como, en su caso, la propia remoción de la licencia otorgada al operador (artículo 9.5.b.5ª)⁶.

Mediante la concreción, a través de estas indicaciones, del marco de diligencia en lo relativo a la promoción de comportamientos responsables de juego, se pretende facilitar la adopción de dichas políticas y la posterior evaluación de si el conjunto de medidas dispuestas por el operador, así como sus estructuras, sistemas y operativas, resultan razonables de cara a valorar dicha diligencia. Con ello se aumenta la predictibilidad en la exigibilidad jurídica de la mencionada obligación, en los procedimientos sancionadores o de eventual remoción de licencia, ayudando a determinar el grado de responsabilidad de los operadores.

En atención a todo lo anterior, la expectativa de la DGOJ es que los operadores de juego incorporen, en un plazo razonable a partir de su publicación definitiva, las medidas contenidas en estas indicaciones, no sólo en sus plataformas, sino también en sus modelos organizativos y funcionales.

En todo caso, la progresiva incorporación de las medidas recogidas en las presentes indicaciones por parte de los operadores de juego implicará, igualmente, una actualización de sus planes operativos con las medidas adoptadas.

5 El artículo 40.a) de la Ley 13/2011 señala como tipo infractor de carácter grave el siguiente: “a) El incumplimiento de los requisitos y condiciones fijados en el título habilitante y, en particular, de los deberes de control para garantizar la seguridad de los juegos.”

6 “5. Las licencias y autorizaciones reguladas en esta Ley se extinguirán en los siguientes supuestos: [...] c) Por resolución de la Comisión Nacional del Juego, en la que expresamente se constate la concurrencia de alguna de las causas de resolución siguientes: [...] 5.ª El incumplimiento de las condiciones esenciales de la autorización o licencia”.



Medidas dirigidas a la totalidad de los jugadores

Como es conocido, desde el año 2015 la DGOJ elabora el perfil de usuario de juego online en España, con el fin de ofrecer una visión integrada y global de los participantes, de sus operaciones, sus preferencias y sus hábitos de consumo. En la elaboración de estos informes se utilizan los datos del Sistema de Control Interno de los operadores de juego online habilitados en España en el marco del sistema de monitorización de las actividades de juego desarrollado por la DGOJ.

Más allá de los datos genéricos sobre el perfil del jugador en España, es necesario subrayar que el ejercicio de políticas de juego responsable por parte de los operadores de juego debe integrar, por principio, a todos los participantes en los juegos⁷, pues cualquier aproximación limitativa de sus efectos dirigida a ciertos jugadores podría obviar factores o circunstancias que, en último término, pudieran afectar de forma negativa a la relación con el juego de estos jugadores.

Por ello, este grupo de medidas serían de aplicación no sólo a los jugadores recreacionales, sino también a los jugadores intensivos, a los jugadores de riesgo y a los jugadores que, habiendo estado inscritos en el RGIAJ, hayan decidido volver a jugar. Dicho lo anterior, las medidas incorporadas en esta nota para todos los jugadores son las siguientes:

Fomento del autoconocimiento.

El consentimiento informado⁸ es uno de los principios en los que debe asentarse cualquier política sobre juego responsable de los operadores de juego. Estos deben hacer todo lo posible

7 La propia industria de juego ha manifestado la necesidad de que los operadores de juego tengan en cuenta a todos sus clientes en sus prácticas sobre juego responsable (Rowe, B., De Ionno, D., Holland, J., Flude, C., Brodrick, L., Vinay, A. and Moutos, M. (2017), Responsible Gambling: Collaborative Innovation Identifying Good Practice and Inspiring Change, Revealing Reality).

<https://about.gambleaware.org/media/1581/revealing-reality-igrg-report-for-gambleaware.pdf>

En esa misma línea, en un reciente estudio empírico (muestra de 1.123 jugadores) se ha constatado que los jugadores sin problemas de juego, en términos generales, perciben de forma positiva el desarrollo de políticas de juego responsable por parte de los operadores de juego, por lo que no existe un riesgo importante de que este tipo de jugadores abandonen un determinado operador de juego a consecuencia de sus políticas de juego responsable:

Ivanova, E., Rafi, J., Lindner, P., & Carlbring, P. (2019). Experiences of responsible gambling tools among non-problem gamblers: A survey of active customers of an online gambling platform. *Addictive Behaviors Reports*, 9, 100161.

⁸ Sobre la importancia del conocimiento informado en un entorno de juego, pueden consultarse, entre muchas otras, las siguientes referencias:

- Griffiths, M., Derevensky, J. (2017). The liberalisation of the lottery market in the Netherlands: A report on potential psychosocial impacts and how to minimise harm. *European Association for the Study of Gambling*:
- Rowe, B., De Ionno, D., Holland, J., Flude, C., Brodrick, L., Vinay, A. and Moutos, M. (2017), Responsible Gambling: Collaborative Innovation Identifying Good Practice and Inspiring Change, Revealing Reality.
- Parke, A., Harris, A., Parke, J., Rigbye, J., & Blaszczynski, A. (2014). Facilitating awareness and informed choice in gambling. *The Journal of Gambling Business and Economics*, 8(3), 6-20.



para que sus jugadores conozcan cuantos aspectos sobre el juego sean necesarios para que puedan actuar responsablemente en ese entorno, con la finalidad última de evitar una incorrecta apreciación de aquel, así como el surgimiento de distorsiones cognitivas⁹. De acuerdo con este contexto, las medidas incorporadas en este subapartado son las siguientes:

1. Mensaje específico a nuevos jugadores.

- **Descripción:** Se incorporará en la plataforma un mensaje de bienvenida con contenido específico sobre las características y la naturaleza de los juegos de azar que oferta el operador, sobre los riesgos asociados a esta actividad y sobre sus políticas de juego responsable cuando un jugador se registre por primera vez en el entorno de juego de un operador.
- **Justificación:** Por ello, resulta conveniente que un jugador que se registre con un operador tenga acceso, la primera vez que accede a un entorno de juego, a información específica sobre los elementos definitorios de los juegos de azar que oferta y sobre los riesgos asociados a esta actividad¹⁰.

2. Mensajes específicos a lo largo de la sesión de juego que promuevan una autoevaluación de la conducta de juego de los participantes.

- **Descripción:** Se promoverá la remisión de pop ups o mensajes informativos periódicos y dinámicos de lectura obligatoria durante su sesión de juego; estos mensajes, que se realizarán al menos una vez cada 30 minutos de sesión de juego, promoverán la evaluación propia del jugador sobre su comportamiento de juego y no un juicio valorativo específico sobre dicho comportamiento. Estos mensajes serán independientes de aquellos previstos en la medida 6 de este documento.
- **Justificación:** Esta medida tiene por finalidad que los jugadores tengan un conocimiento adecuado de su conducta de juego, a lo largo de sus diferentes sesiones. Entre los distintos mensajes posibles que puede recibir un participante, se ha demostrado que resultan más efectivos los mensajes dinámicos que los mensajes estáticos, y los mensajes que promueven una aproximación consciente al comportamiento de juego que aquellos, o bien se limitan a proyectar información estandarizada o bien se centran

-
- Blaszczynski, A., Collins, P., Fong, D., Ladouceur, R., Nower, L., Shaffer, H. J., . . . Venisse, J.-I. (2011). Responsible gambling: general principles and minimal requirements. *Journal of Gambling Studies*, 27(4), 565-573.
 - Blaszczynski A. & Ladouceur R. & Nower L. & Shaffer H. (2008): Informed choice and gambling: principles for consumer protection *The Journal of Gambling Business and Economics* (2008) 21, 103–118.

⁹ Sobre la importancia del contenido informativo de los mensajes de juego para evitar apreciaciones incorrectas en el entorno de juego: Harris, A., & Griffiths, M. D. (2016). A critical review of the harm-minimisation tools available for electronic gambling. *Journal of Gambling Studies*, 33(1), 187–221.

¹⁰ Griffiths, M., Derevensky, J. (2017).



en emitir comunicaciones admonitorias o juicios de valor sobre el comportamiento de juego de un participante.¹¹

3. Sección de juego responsable.

- **Descripción:** Los portales web y aplicaciones móviles de juego de los operadores dispondrán de un apartado específico con la denominación de “Juego Responsable”, cuyo contenido estará disponible íntegramente en español para su descarga, con la siguiente información:
 - a) Información general sobre el juego y sus riesgos.
 - b) Información sobre la prohibición de juego a los menores de edad.
 - c) Información sobre las facultades de autoprohibición (inscripción en el RGIAJ) y autoexclusión.
 - d) Límites de depósitos y su funcionamiento.
 - e) Referencia de entidades del Sistema Nacional de Salud que desarrollen Prevención y atención de trastornos asociados al juego, y también a otras organizaciones que informen y realicen asistencia sobre trastornos del juego a nivel nacional, así como información a la sección específica dedicada a tal efecto de la DGOJ.
 - f) Información sobre la existencia de mecanismos de control parental.
 - g) Estudios y proyectos en materia de juego responsable promovidos por el operador, con indicación de la entidad que lo ha elaborado y de las reglas para la interpretación de los resultados.
 - h) Pruebas de autoevaluación de comportamientos de juego.
 - i) Mecanismos de detección de conductas de riesgo.
 - j) Información del teléfono de asistencia.

El acceso a esa sección deberá ser claramente visible en la página de inicio del portal o aplicaciones utilizadas y junto con ese acceso se habilitará un enlace a los portales

¹¹ Para consultar referencias sobre la importancia de esta clase de mensajes, pueden consultarse las siguientes:

- Gainsbury, S.M., Aro, D., Ball, D., Tobar, C., & Russell, A. (2015). Optimal content for warning messages to enhance consumer decision making and reduce problem gambling. *Journal of Business Research*. DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jbusres.2015.03.007>
- Vid. Monaghan, S., & Blaszczynski, A. (2010). Impact of mode of display and message content of responsible gambling signs for electronic gaming machines on regular gamblers. *Journal of Gambling Studies*, 26, 67 – 88.
- Monaghan S, Blaszczynski A. Electronic gaming machine warning messages: Information versus self-evaluation. *Journal of Psychology*. 2010.

Para una revisión de la literatura científica sobre mensajes en entornos de juego: Gainsbury S.M , Abarbanel , Philander K. & Butler J.V. (2018) Strategies to customize responsible gambling messages: a review and focus group study. *BMC Public Health*. <https://doi.org/10.1186/s12889-018-6281-0>

Para una revisión crítica de todos los estudios realizados hasta 2016 sobre esta materia, Harris, A. & Griffiths, M.D. (2016). A critical review of the harm-minimisation tools available for electronic gambling. *Journal of Gambling Studies*. DOI: 10.1007/s10899-016-9624-8



públicos sobre juego responsable que ponga a disposición de operadores y usuarios la DGOJ.

- **Justificación:** Con esta medida se pretende otorgar de contenido mínimo a la información que se proporciona por parte de los operadores a través de sus páginas web y sus aplicaciones móviles de juego, en aras de garantizar a los jugadores, de modo generalizado, una información unívoca y homogénea. Con ello se garantizará la transparencia y la accesibilidad a esta información en todos los canales de distribución del juego remoto.

4. Teléfono de asistencia.

- **Descripción:** Los operadores de juego deberán contar un teléfono de asistencia a través del cual prestarán información adecuada sobre los riesgos de la actividad de juego y sobre los servicios públicos de prevención y atención a los trastornos asociados con el juego prestados en centros integrados en el Sistema Nacional de Salud, así como de otras instituciones sociales y clínicas a las que el usuario puede acudir en función de su domicilio.

Este servicio (sin tarificación adicional) prestará información y asistencia, al menos en español, como mínimo sobre los siguientes aspectos: los riesgos del juego, la posibilidad de realizar un test de autoevaluación, la posibilidad de ejercer la autoexclusión y/o la autoprohibición (inscripción en el RGIAJ), así como los servicios públicos de salud e instituciones sociales a los que se pudiera acudir en caso de problemas con el juego. Deberá mantenerse igualmente un registro de las llamadas realizadas por los participantes en el juego.

- **Justificación:** La asistencia telefónica en materia de juego responsable es un elemento integral de toda actividad de fomento del juego responsable, pues sirve para clarificar potenciales confusiones sobre la percepción de la actividad de juego (importancia del azar, falacias cognitivas asociadas a esta actividad, etc.), evitando el surgimiento de problemas posteriores. Cuando estos problemas surgen, esta asistencia telefónica servirá, además, de ayuda para canalizar de forma adecuada el tratamiento de patologías.

5. Información sobre utilización de bonos u otras iniciativas promocionales.

- **Descripción:** los bonos o iniciativas promocionales deberán incluir al menos la siguiente información o diseño:
 - a) No podrán trasladar la percepción falsa o equívoca de gratuidad o de falta de onerosidad de la promoción, ni inducir a confusión respecto a la naturaleza del juego.
 - b) No incluirán testimonios de beneficiarios previos, reales o figurados, de la promoción.
 - c) No podrán basarse en la habilidad del jugador.



- d) Deberán incluir información clara y transparente sobre, en caso de resultar aplicables:
- La cuantía mínima del depósito a realizar por el usuario para acceder a la promoción.
 - La cantidad que debe jugarse y, en su caso, el número de veces que es necesario apostar una determinada cantidad para que el jugador pueda acceder sin restricciones, a través de su cuenta de juego, a la cuantía de la promoción y a las posibles ganancias derivadas de su utilización¹².
 - El plazo máximo para liberar la ventaja económica de la promoción.
 - La naturaleza de la promoción, identificando si se trata de dinero retirable o dinero en apuestas.
- **Justificación:** Es conocido que, en paralelo al avance de la práctica de las empresas de juego en línea en relación con las promociones comerciales, se está generando un creciente interés en observar y analizar el contenido de los bonos desde un punto de vista de la equidad de las condiciones impuestas por una parte contratante, el operador, a la otra, el jugador.

Esta medida da cuenta de dicho interés, garantizando la adecuación de la información trasladada a las condiciones reales de disfrute del bono y evitando una falsa percepción de gratuidad del mismo (si ese no es el caso) mediante la inclusión de determinada información en este tipo de promociones¹³.

Intensificación de la autoprotección.

Los participantes deben disponer de un grupo de herramientas facilitadas por los operadores de juego que les permitan modular por ellos mismos, en un grado más extenso que el existente hasta ahora¹⁴, el grado de implicación que desean con esta actividad. De acuerdo con este punto de partida, las medidas que buscan intensificar la autoprotección de los jugadores mediante el establecimiento de límites a su participación en el juego, claramente conectada con los mecanismos que promueven un consentimiento informado por parte de los participantes, son las que siguen a continuación.

¹² Como se verá más adelante, estas indicaciones permiten la posibilidad de asociar bonos de bienvenida a un consumo determinado de juego o a un comportamiento de gasto futuro; por el contrario, tal y como se encarga de reflejar la medida 16 de estas indicaciones, un bono de fidelización no puede tener esas pautas de liberación.

¹³ Aunque limitado al mundo de las apuestas deportivas, la importancia de que los bonos ofrezcan información fidedigna de sus condiciones de liberación o retirada aparece expresamente recogida en el siguiente estudio: Estévez, A., López-González H., Jiménez-Murcia, S., (2018) La influencia de la publicidad comercial en la conducta de riesgo en las apuestas deportivas: Recomendaciones para reguladores, operadores, instituciones y medios. 10.13140/RG.2.2.23040.48645.

¹⁴ Ya es conocida el establecimiento de los límites de depósito en el artículo 36 del Real Decreto 1614/2011, y la posibilidad de reducir dichos límites de manera voluntaria por los participantes, además de los límites a la sesión de juegos de máquinas de azar establecidos en la Orden HAP/1370/2014, de 25 de julio.



6. Panel de configuración de las opciones de juego, de personalización obligatoria en el momento de alta del participante.

- **Descripción:** Los operadores diseñarán un panel de configuración sobre opciones de juego, de personalización obligatoria previo a la primera participación efectiva del jugador, aunque modificable en cualquier momento a solicitud del participante, sin que en dicho panel puedan existir valores predefinidos o por defecto. Las opciones incluidas serán, al menos, las siguientes:
 - ✓ Tiempo de conexión: Posibilidad de configuración de las horas y días de conexión, de tal manera que el participante pueda seleccionar aquellas franjas en las que no se le permita el acceso al juego¹⁵.
 - ✓ Límites de depósitos: Posibilidad de establecimiento de límites a la cantidad máxima de depósitos diarios, semanales y mensuales, en todo caso respetando los límites fijados en el Anexo II del Real Decreto 1614/2011, de 14 de noviembre¹⁶.
 - ✓ Definición de límites máximos de participaciones: Posibilidad de fijar cuáles son los límites máximos de participaciones individuales deseados por el jugador.
 - ✓ Publicidad: Con la posibilidad de que el participante seleccione si desea recibir comunicaciones comerciales individualizadas, entendiendo por estas aquellas que se realicen mediante el envío de un correo postal, un correo electrónico, un mensaje directo e individualizado del operador a través de alguna red social, o a través de una llamada de teléfono o SMS.

El operador de juego establecerá los mecanismos necesarios para avisar de forma automática al jugador que, o bien se está acercando a alguno de los límites configurables fijados, o bien los ha alcanzado.

- **Justificación:** La fijación de un panel de configuración del jugador sobre sus opciones de juego estimulará la participación del jugador en la fijación de sus propias condiciones y límites de juego, con la consiguiente mejora en su nivel de autoprotección y, por ende, en su propia conducta de juego¹⁷. Con esta configuración, el jugador podrá tener una

¹⁵ Una de las principales diferencias del juego online frente a otros canales es su mayor disponibilidad. Frente a ello, se plantea la posibilidad de que el participante establezca “ventanas de juego”, especialmente recomendables en jugadores problemáticos: Parke J. & Parke, A. (2017). Getting Grounded in Problematic Play: Using digital grounded theory to understand problem gambling and harm minimization opportunities in remote gambling. London: GambleAware.

¹⁶ Un estudio empírico (n: 2352) analizó la reacción de los jugadores del operador noruego Norsk Tipping ante la introducción, con carácter obligatorio, de determinados límites de tiempo y de dinero, siendo las contestaciones de los participantes en general favorables a la implementación de esta medida: Auer, M., Reiestad, S. H., & Griffiths, M. D. (2018). Global limit setting as a responsible gambling tool: What do players think? International Journal of Mental Health and Addiction. <https://link.springer.com/article/10.1007%2Fs11469-018-9892-x>

¹⁷ Sobre el establecimiento de límites voluntarios de juego, entre otras, las siguientes referencias:

- Dawson, A. S., Tanner, J., Mushquash, A. R., & Mazmanian, D. (2017). The use of protective behavioural strategies in gambling: a systematic review.



conciencia clara y directa de cómo quiere jugar y de cuáles son sus límites deseables de juego, con la consiguiente optimización de su participación.

7. Configuración previa de la sesión para las plataformas que desarrollen juegos bajo la licencia general de “otros juegos”.

- **Descripción:** En todos los juegos comercializados por un operador bajo su licencia general de “otros juegos”, se implementará la configuración de la sesión de juego de manera análoga a la actualmente existente para el juego de máquinas de azar, con la finalización automática de la sesión una vez alcanzado alguno de los límites predeterminados por el participante (tiempo y gasto máximos para cada sesión de juego) y teniendo en cuenta las especificidades de implementación que correspondan en función de los juegos comercializados (por ejemplo, póquer torneo).
- **Justificación:** Gracias a esta medida, el participante en los juegos podrá mantener un control directo, a lo largo de su relación con un determinado operador, sobre su comportamiento en términos de tiempo máximo de juego y de gasto máximo por sesión.

Esta medida ya se ha incorporado en la Orden HAP/1370/2014, de 25 de julio, por la que se aprueba la reglamentación básica del juego de máquinas de azar; a la vista de sus resultados, parece más que conveniente que se incorpore a otras modalidades de juegos regulados en donde resulte posible y deseable dicha configuración¹⁸.

8. Configuración previa de la sesión para las plataformas de apuestas.

- **Descripción:** Los operadores implementarán en sus plataformas de apuestas un panel configurable que se iniciará, cada día, antes de comenzar la primera sesión en dicha plataforma. Mediante este panel, los jugadores fijarán la cantidad máxima diaria que están dispuestos a minorar de su cuenta de juego, limitando de este modo su participación hasta la cantidad que hayan prefigurado con carácter previo. De forma

-
- Kim, H. S., Wohl, M. J., Stewart, M. J., Sztainert, T., & Gainsbury, S. M. (2014). Limit your time, gamble responsibly: setting a time limit (via pop-up message) on an electronic gaming machine reduces time on device. *International Gambling Studies*, 14(2), 266–278.
 - Blaszczynski, A., Gainsbury, S., & Karlov, L. (2014a). Blue gum gaming machine: an evaluation of responsible gambling features. *Journal of Gambling Studies*, 30(3), 697–712
 - Auer, M. & Griffiths, M.D. (2013). Voluntary limit setting and player choice in most intense online gamblers: An empirical study of gambling behaviour. *Journal of Gambling Studies*, 29, 647-660.
 - Wood, R. T. A., & Griffiths, M. D. (2010). Social responsibility in online gambling: voluntary limit setting. *World Online Gambling Law Report*, 9(11), 10–11

¹⁸ Sobre cómo las características diferenciales del juego online pueden incidir en un alargamiento de la sesión o la falta de concienciación del tiempo invertido: Parke J. & Parke, A. (2017). En la misma línea, incidiendo en la capacidad de disociación del juego online, puede consultarse “Remote Gambling Research: Interim report on Phase I. GambleAware (2016).



voluntaria, el panel podrá también determinar límites al tiempo de juego empleado en esta plataforma.

Una vez que se configure el panel, este no podrá ser modificado por el jugador hasta el día siguiente a aquel en que este fue configurado.

- **Justificación:** Las apuestas tienen una naturaleza específica que no hace conveniente utilizar la herramienta diseñada para la sesión de juego prevista para las máquinas de azar en la Orden HAP/1370/2014, de 25 de julio, pues el tiempo de conexión en la plataforma de apuestas de un operador no resulta un factor tan relevante como para los juegos de casino, en la medida en que la implicación del jugador durante la sesión de juego no es tan continua en este caso, incluso cuando se trata de apuestas en directo. Por ello, resulta más ponderado que, en estos casos, la sesión de juego se configure exclusivamente en función de un solo parámetro: el gasto máximo diario en esta plataforma. Sin perjuicio de lo anterior, un operador de apuestas podrá incorporar a la sesión de juego límites del tiempo de conexión de sus participantes.

9. Programas modulables de autoexclusión.

- **Descripción:** Se implementarán mecanismos flexibles de autoexclusión por parte de los operadores, por periodos de 24 horas o de una duración mayor. Asimismo, los operadores habilitarán la posibilidad de que la autoexclusión pueda programarse para un periodo de tiempo predeterminado (ejemplo: mes de julio).

La opción de autoexclusión se articulará de acuerdo a las siguientes reglas:

- a) Se ha de configurar en la página de inicio de la web del operador de juego y en la página inicial de cada juego perfectamente accesible y diferenciada del resto de opciones de juego.
- b) No podrá exigirse al jugador que declare al operador los motivos por los que ejerce esta facultad.
- c) Se ha de configurar de tal modo que no sea necesario interactuar con ningún servicio de atención al cliente.
- d) El enlace a la opción de autoexclusión debe ser directo y su perfeccionamiento no requerirá más de dos clics de ratón.
- e) El jugador deberá ratificar la opción de autoexclusión en una pantalla de confirmación.
- f) La autoexclusión será irrevocable durante el plazo señalado por el participante.
- g) Una vez hecha efectiva la autoexclusión, el jugador solo podrá acceder a su cuenta de juego para retirar el saldo de su cuenta.
- h) Una vez que finalice el periodo de autoexclusión, el operador no podrá remitir comunicaciones comerciales con anterioridad a que el participante decida por sí mismo volver a jugar de nuevo.



- **Justificación:** La autoexclusión¹⁹ se configura como aquella medida preventiva o moderadora del juego, de carácter voluntario para el participante y de obligatoria puesta en marcha para el operador en virtud de lo dispuesto en el marco regulatorio vigente²⁰, mediante la cual un jugador puede excluirse por un periodo determinado de su relación de juego con un determinado operador.

Esta medida es independiente del Registro general de interdicciones de acceso al juego, que tiene una regulación diferenciada.

Promoción de un entorno de juego responsable

Los operadores de juego, más allá de las concretas actuaciones ya señaladas hasta ahora (dirigidas al fomento del autoconocimiento y de la autoprotección de los jugadores) tienen que establecer un entorno de juego con altos estándares de protección y seguridad, que mejore su configuración organizativa y funcional, que fije un elevado estándar de compromiso interno sobre el juego responsable en su propia estructura, que establezca condiciones específicas respecto a sus actividades promocionales o a los medios de pago utilizado. De acuerdo con esta premisa, las medidas que promueven un entorno de juego saludable y responsable son las siguientes:

10. Designación de un representante para la gestión de asuntos relacionados con el juego responsable.

- **Descripción:** Los operadores deberán designar un representante ante la DGOJ, que será responsable último del desarrollo integral de la política de juego responsable del operador y que formará parte de su Consejo de Administración o reportará directamente al administrador o administradores de la sociedad.

Entre otras funciones, el representante tendrá las siguientes:

¹⁹ Sobre la importancia de la autoexclusión en la literatura sobre juego responsable:

- Ladouceur, R. (2013). Self-exclusion and the court: Recent developments and their implication for responsible gambling. Paper presented at the New Horizons Conference, Vancouver.
- Ladouceur, R., Sylvain, C., & Gosselin, P. (2007). Self-exclusion program: A longitudinal evaluation study. *Journal of Gambling Studies*, 23, 85-94
- Nowatzki, N., & Williams, R. (2002). Casino self-exclusion programmes: A review of the issues. *International Gambling Studies*, 2, 3-26.

Sobre las autoexclusiones de corto alcance: Griffiths, M.D., Wood, R.T.A. & Parke, J. (2009). Social responsibility tools in online gambling: A survey of attitudes and behaviour among Internet gamblers. *CyberPsychology and Behavior*, 12, 413-421, y Griffiths, M., Derevensky J. (2017).

²⁰ El marco jurídico vigente para la opción de autoexclusión parte de lo dispuesto en el artículo 8 de la LRJ, en el artículo 33.1.a) del RD 1614/2011, y en los Anexos III, 3.1.a) de las órdenes de convocatorias de licencias generales.



- Elaborará una memoria anual sobre las actividades realizadas sobre esta materia que habrá de elevar al órgano de dirección del operador y que se remitirá igualmente a la DGOJ.
- Realizará un análisis de las políticas de remuneración salarial e incentivos y su alineación con la promoción del juego responsable.
- Realizará, por un lado, un análisis de las políticas de remuneración salarial e incentivos dentro de la compañía y su alineación con la promoción del juego responsable y, por otro, un análisis de los acuerdos de marketing digital llevados a cabo con distintas compañías y su adecuación igualmente con las políticas de juego responsable del operador.

Este representante podrá compaginar las funciones relativas al juego responsable con otro tipo de tareas dentro de su organización, pero en ningún caso podrá participar en el diseño de promociones de juego ni tampoco depender del departamento de marketing del operador.

El representante para la gestión de asuntos relacionados con el juego responsable deberá contar con los recursos materiales, humanos (con una formación suficiente y contrastada²¹) y técnicos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

- **Justificación:** Mediante esta medida se pretende que las actuaciones en materia de juego responsable de un operador estén dotadas, dentro de su estructura, de una representatividad señalada en su organización²², con recursos suficientes y adecuados²³. Además, con vistas a su efectiva independencia, es necesario que este responsable sea orgánicamente independiente del departamento de marketing de los operadores.

²¹ Para conocer los principios necesarios para desarrollar una buena formación en materia de juego responsable de los empleados de un operador: Oehler, S., Banzer, R., Gruenerbl, A., Malischnig, D., Griffiths, M.D. & Haring, C. (2016). Principles for developing benchmark criteria for staff training in responsible gambling. *Journal of Gambling Studies*.

Por añadidura, la importancia de reforzar la estructura organizativa de los operadores de juego para que haya personal con capacidad para desarrollar la política de juego responsable del operador, puede consultarse: Griffiths, M.D. & Derevensky J. (2017): "There should be a number of staff members that are specifically trained to maintain and review the online responsible gaming initiatives outlined in the responsible gaming policy."

²² Uno de los problemas más frecuentemente señalados en relación con el Juego Responsable y su relación intraempresarial es la posición que estos departamentos ocupan dentro del organigrama y prioridades del operador. Como ejemplo: Responsible gambling: Collaborative innovation identifying good practice and inspiring change. A revealing reality report (2017) Gamble aware.

²³ Sobre la importancia de los departamentos de juego responsable en las organizaciones, Rowe, B., De Ionno, D., Holland, J., Flude, C., Brodrick, L., Vinay, A. and Moutos, M. (2017), Responsible Gambling: Collaborative Innovation Identifying Good Practice and Inspiring Change, Revealing Reality). En cuanto a la importancia de reforzar la estructura organizativa de los operadores de juego para que haya personal con capacidad para desarrollar la política de juego responsable del operador, puede consultarse: Griffiths, M.D. & Derevensky J. (2017):



11. Análisis y valoración del riesgo potencial en el diseño y el desarrollo de los juegos y, en su caso, puesta en marcha de medidas que tengan por finalidad minimizar dicho riesgo.

- **Descripción:** Los operadores utilizarán herramientas de medición del riesgo para la generación de comportamientos de consumo compulsivo o gasto excesivo de aquellos juegos que quieran introducir en el mercado en atención a las características estructurales de los mismos, conservando los resultados de dichas mediciones durante un plazo no inferior a dos años desde su introducción en el mercado.

A la vista de los resultados obtenidos, los operadores podrán modificar alguna de las características de los juegos para reducir su riesgo, introducir mayores medidas de prevención y control sobre dichos juegos (como pueden ser ofrecer información específica sobre el juego, determinar una mayor frecuencia en los mensajes dinámicos y periódicos previstos en la medida o establecer interrupciones obligatorias ponderadas en el juego²⁴) o, incluso, abandonar la comercialización del juego en cuestión.

- **Justificación:** Existen ciertos juegos que, por sus características estructurales, tienen un mayor riesgo de generar un mayor potencial adictivo en determinados jugadores. Como es posible medir, a través de distintas herramientas y aplicaciones, ese riesgo estructural de un juego a partir un análisis de las variables asociadas al mismo²⁵, parece conveniente que los operadores utilicen algunas de las herramientas disponibles en el mercado para determinar dicho riesgo²⁶. El diseño y el desarrollo de juegos cuyos elementos estructurales no predispongan a un consumo compulsivo o a un gasto excesivo permitirá

²⁴ La interrupción obligatoria del tiempo de juego es una medida promovida en Griffiths, M.D & Derevensky J. (2017). Sin embargo, tal y como recuerdan estos autores, un estudio específico y limitado cuestiona el impacto real que esta medida puede tener en los jugadores (Blaszczynski A, Cowley E, Anthony C, Hinsley K. Breaks in play: Do they achieve intended aims? *Journal of Gambling Studies*. 2011).

De acuerdo a este marco académico, se ha estimado conveniente limitar esta medida a ciertos juegos y solamente introducirla a modo ejemplificativo, tras un análisis ponderado de sus efectos por parte de los operadores de juego.

²⁵ Desde el ámbito académico se ha establecido cuáles son los factores que deben tenerse en cuenta a la hora de analizar el riesgo potencial de un juego, en términos de su mayor potencial adictivo. Entre los factores de interés, destacan por un lado aquellos que se asocian exclusivamente a las características estructurales de los juegos (tasa de retorno, frecuencia del evento, la media de los premios obtenidos en un juego, el premio máximo que se puede obtener, etc.) y, por otro, aquellos otros que tienen más que ver con las características situacionales de los juegos (efectos de sonido, luces, disponibilidad del juego, etc.). Para profundizar en el conocimiento de esos factores, pueden consultarse, entre otras, las siguientes referencias:

- Abbott, M.W. (2007). Situational factors that affect gambling behavior. In G. Smith, D. Hodgins & R. Williams (Eds.), *Research and Measurement Issues in Gambling Studies*. pp.251-278. New York: Elsevier.
- Parke, J., & Griffiths, M. (2007). The role of structural characteristics in gambling. In G. Smith, D. Hodgins, & R. Williams (Eds.), *Research and measurement issues in gambling studies* (pp. 218–250). Amsterdam: Elsevier/Academic Press.
- Griffiths, M.D. & Parke, J. (2003). The environmental psychology of gambling. In G. Reith (Ed.), *Gambling: Who wins? Who Loses?* pp. 277-292. New York: Prometheus Books.

²⁶ Griffiths, M., Derevensky, J. (2017).



que los operadores de juego establezcan los cauces adecuados para minimizar los efectos asociados a ciertos juegos²⁷.

12. Prohibición de ofrecer pérdidas en el juego como ganancias disfrazadas y de presentar resultados de pérdidas como si fuesen fallos muy cercanos a un acierto.

- **Descripción:** El operador no deberá ofrecer los resultados que ofrezcan pérdidas como resultados que parecen ofrecer ganancias (en la literatura especializada, “*Losses as disguised wins*” (LDW)). Por ello, los operadores de juego, en las partidas que impliquen pérdidas para un participante, deberán introducir mecanismos que reflejen la veracidad del resultado de dichas partidas o, en su caso, eliminando todos aquellos mecanismos sonoros, visuales o de otro tipo que enmascaran el verdadero resultado obtenido.

Tampoco podrán presentarse resultados que, aun siendo pérdidas, promuevan mensajes del tipo “casi acertaste”, “estuviste cerca”, o similar²⁸.

- **Justificación:** Aquellos resultados de juegos de azar que camuflan las pérdidas como si fueran ganancias o que presentan determinados resultados de pérdidas como si fuesen fallos muy cercanos a un acierto pueden implicar, a juicio de algunos estudios, una relevante distorsión cognitiva en los participantes al sobreestimar las ganancias obtenidas en el juego o las posibilidades reales de conseguir un acierto²⁹, así como una mayor posibilidad de que estos continúen jugando por un tiempo más prolongado del que se ha previsto inicialmente³⁰. Precisamente por esos factores, pueden aumentar las posibilidades de que estos participantes desarrollen un comportamiento de riesgo en el futuro.

²⁷ Asimismo, derivado de la realización de este análisis, los operadores deberán no solo plantearse la eliminación de aquellos extremos más de riesgo desde el punto de vista del juego responsable, sino también analizar la información que sobre estos juegos se proporciona al jugador en base a lo analizado. Rowe, B., De Ionno, D., Holland, J., Flude, C., Brodrick, L., Vinay, A. and Moutos, M. (2017), Responsible Gambling: Collaborative Innovation Identifying Good Practice and Inspiring Change, Revealing Reality.

²⁸ Para una revisión de la literatura científica sobre la reacción de los jugadores a las LDW y a los Near misses (efectos psicológicos, psicobiológicos y comportamentales), Barton, K. R., Yazdani, Y., Ayer, N., Kalvapalle, S., Brown, S., Stapleton, J., ... & Harrigan, K. A. (2017). The effect of losses disguised as wins and near misses in electronic gaming machines: A systematic review. *Journal of Gambling Studies*, 33(4), 1241-1260.

²⁹ Jensen C, Dixon MJ, Harrigan KA, Sheepy E, Fugelsang JA, Jarick M. Misinterpreting ‘winning’ in multiline slot machine games. *International Gambling Studies*. 2013;13(1):112–126. doi: 10.1080/14459795.2012.717635

Templeton JA, Dixon MJ, Harrigan KA, Fugelsang JA (2015) Upping the Reinforcement Rate by Playing the Maximum Lines in Multi-line Slot Machine Play. *Gambl Stud*. 2015 Sep; 31(3):949-64.

³⁰ Tony Leino, Torbjørn Torsheim, Ståle Pallesen, Alex Blaszczynski, Dominic Sagoe & Helge Molde (2016) An empirical real-world study of losses disguised as wins in electronic gaming machines, *International Gambling Studies*, 16:3, 470-480, DOI: 10.1080/14459795.2016.1232433.



13. Reembolso de ganancias relevantes.

- **Descripción:** El operador de juego, una vez realizados los controles oportunos, transferirá los premios netos obtenidos al jugador a través de alguno de los medios de pago que tenga previstos, cuando el volumen neto de éstos, considerados individualmente, supere el umbral de 5.000 euros. Hasta la efectiva transferencia, el participante no podrá disponer del importe de dichos premios netos para realizar nuevas participaciones en el juego.
- **Justificación:** Con esta medida se pretende que los jugadores que hayan recibido premios relevantes no empleen de forma automática el montante de dichos premios en volver a realizar apuestas o participaciones en el juego³¹. Y es que, en cualquier caso, la decisión de emplear ese dinero en una nueva participación o apuesta debe estar precedida de una reflexión consciente por parte del jugador.

14. Identificación y, en su caso, exclusión, de uso de tarjetas de crédito o instrumentos análogos como medio de pago.

- **Descripción:** El operador pondrá los medios para identificar y, en su caso, impedir, la utilización por parte de los usuarios de medios financieros que impliquen que el titular no dispone en ese momento del dinero empleado. Del mismo modo, el operador procurará no utilizar como medio de pago tarjetas corporativas o de empresa.
- **Justificación:** El uso de medios de pago a crédito o tarjetas corporativas o de empresa asociados a una empresa determinada implica un riesgo estructural para cualquier usuario de dichos medios, pues uno de los efectos negativos más relevantes de la actividad de juego problemática o patológica es el grave impacto que esta puede tener en los recursos económicos de un jugador con ese tipo de comportamiento.

Por tanto, en virtud del principio de precaución, los medios de pago que implican una falta de disponibilidad del dinero a emplear en el juego deben ser prohibidos por los operadores³², atajando parcialmente varias de las consecuencias negativas asociadas al juego problemático o al trastorno de juego.

³¹ La obtención de premios elevados puede conducir al desarrollo de patrones de juego compulsivo, así como equivocadas creencias sobre las probabilidades de ganar. Por ejemplo, y aunque limitado al análisis del comportamiento de un participante concreto, Parke J. & Parke, A. (2017) (p.80) Asimismo, el momento en el que surjan las ganancias (no teniendo por qué ser necesariamente elevadas), también puede conllevar riesgos en relación con el comportamiento de los participantes.

³² Wood, R. T. A., Shorter, G. W., & Griffiths, M. D. (2014). Rating the suitability of responsible gambling features for specific game types: A resource for optimizing responsible gambling strategy. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 12, 94–112.

Wood, R. T. A., Shorter, G. W., & Griffiths, M. D. (2014b). Selecting appropriate gambling features for a specific portfolio of games. *The Responsible Gambling Review*, 1, 51–63.

En el mismo sentido, en agosto de 2019 la Gambling Commission abrió, tras la convocatoria previa de un *call for evidence*, un periodo de 12 semanas de consulta pública relacionada con cuestión: “*We are persuaded that there are*



15. Aplicaciones de juego gratuito.

- **Descripción:** En el caso de que los operadores empleen aplicaciones de juego gratuito semejantes a los juegos de azar que estén comercializando, entonces estas aplicaciones deberán cumplir las siguientes condiciones:
 - Sólo podrán estar disponibles en la plataforma del operador para usuarios registrados y verificados documentalmente.
 - No podrán generar en los participantes una expectativa falsa sobre los juegos comercializados por el operador en que se utilice dinero u otro tipo de bienes evaluables económicamente bien mediante la utilización de reglas de juego diferentes, bien mediante el uso de un generador de números aleatorios u otro sistema de aleatoriedad con un software o una programación diferentes al empleado en el juego real, o bien por medio de cualquier otra variación sustancial respecto a las condiciones en que se desarrolla el juego efectivamente comercializado.
- **Justificación:** Esta medida de carácter tuitivo tiene por finalidad evitar que los menores de edad puedan acercarse a un entorno de juego muy similar a aquel que desarrollan los operadores de juego para las personas mayores de edad, por los riesgos que implica promover de los menores de edad hacia los juegos de azar³³. Además, con esta medida se pretende igualmente evitar confundir los efectos y las reglas de aplicación de un entorno con el otro, equiparando, al menos, las posibilidades de ganar en ambos entornos³⁴.

16. Funcionamiento de bonos u otras iniciativas promocionales.

- **Descripción:** los bonos o iniciativas promocionales de los operadores deben ajustarse a las siguientes reglas de funcionamiento.

risks of harm associated with using credit cards for online gambling and that we need to act to protect consumers. We are therefore now consulting specifically on two separate options of either banning or restricting the use of credit cards for all forms of remote gambling ie betting, gaming and lotteries". "The preferred option for most who responded to the call for evidence was to prohibit gambling online with credit cards in order to achieve this aim. We will take the most appropriate course of action in view of any further evidence obtained during this consultation, alongside the data already submitted". Disponible en:

<https://consult.gamblingcommission.gov.uk/author/consultation-on-gambling-with-credit-cards/>

³³ Para un análisis de estas consecuencias centrado en las máquinas de azar, puede consultarse Rockloff, M, Greer, N, Armstrong, T, Thorne, H, Langham, E, Browne, M, Moskovsky, N, Goodwin, B & Li, E 2018, Mobile EGMs Apps – The perfect substitute or the perfect storm?, Victorian Responsible Gambling Foundation, Melbourne.

King, D.L., Delfabbro, P.H. & Griffiths, M.D. (2010). The convergence of gambling and digital media: Implications for gambling in young people. *Journal of Gambling Studies*, 26, 175-187.

³⁴ Sevigny, S., Cloutier, M., Pelletier, M. & Ladouceur, R. (2005). Internet gambling: Misleading payout rates during the "demo" period. *Computers in Human Behavior*, 21, 153-158.



- a) Las promociones de captación de clientes deben limitarse en su cuantía, cualesquiera que fueran las condiciones de su promoción, a 200 euros como máximo.
 - b) Las promociones de fidelización no pueden asociar el beneficio otorgado al gasto histórico en que ha incurrido el jugador que los recibe.
 - c) La liberación de cualquier promoción de fidelización no podrá asociarse ni a un consumo de juego determinado ni a un comportamiento de gasto futuro.
 - d) Ningún tipo de promoción puede alterar la mecánica del juego ni el retorno en premios de los juegos a los que se aplica.
 - e) Ninguna promoción puede suponer la congelación del saldo de la cuenta de juego del jugador cuyo origen provenga de depósitos hechos con dinero real. En todo momento este saldo podrá ser objeto de retirada sin penalización, sin perjuicio de la pérdida del bono y del saldo positivo resultante de la operación del mismo.
 - f) Toda promoción debe presentar al usuario, en su cuenta de juego, las cuantías, saldos y premios claramente separados de las operaciones con dinero real.
 - g) Las condiciones para poder disfrutar de los premios derivados de cualquier tipo de promociones no podrán afectar a las cantidades económicas vinculadas a los depósitos o a las participaciones con dinero real del usuario.
 - h) En el caso de promociones consistentes en partidas gratuitas, las condiciones establecidas en los párrafos e) y f) anteriores no resultarán obligatorias siempre que las posibles ganancias derivadas de las mismas no estén sujetas a restricción de cara a su plena disposición por el usuario.
 - i) Ninguna promoción puede vincularse a la posibilidad de cancelación anticipada de apuestas.
 - j) Ninguna promoción puede vincularse a que el jugador tenga que realizar un depósito por encima del límite semanal que tenga preestablecido.
- **Justificación:** Además de reforzar la veracidad de la información relacionada con los bonos o cualquier otra iniciativa promocional, se entiende igualmente prioritario garantizar también determinados elementos o prácticas de funcionamiento de este tipo de iniciativas, ante la creciente complejidad en su mecánica y funcionamiento. En este sentido, se han constatado distintas iniciativas promocionales de montante ciertamente elevado en las que las condiciones temporales de uso del bono y de redención de las ganancias económicas con él obtenidas, con condiciones onerosas de depósito o de circulación del dinero depositado por el jugador, llegan a comprometer la verdadera naturaleza promocional de la oferta y, con ello, la veracidad de la misma. Además, esta clase de promociones pueden llegar a introducir una presión desmesurada hacia el jugador de cara al consumo de juego.

Por otra parte, en particular en lo relativo a promociones de fidelización, debe dissociarse el otorgamiento de estas promociones a variables como el gasto realizado por el jugador, o la sujeción de las mismas a elementos que promuevan la intensidad en el consumo de juego o condiciones el comportamiento del usuario.



Medidas dirigidas a jugadores intensivos

Se consideran jugadores intensivos aquellos jugadores que hayan sobrepasado el 50% del límite de depósito diario o semanal previsto en el Anexo II del Real Decreto 1614/2011, de 14 de noviembre, al menos, en tres periodos consecutivos de tiempo. En aquellos casos en que los jugadores tengan 26 años o menos, será suficiente con que los jugadores hayan sobrepasado, el 25% del límite de depósito diario o semanal, al menos durante tres periodos consecutivos de tiempo³⁵.

Aunque este tipo de jugadores no tienen por qué haber desarrollado ningún comportamiento de juego problemático o patológico, un elevado nivel de gasto puntual o sostenido en el tiempo es un indicador suficientemente relevante como para que los operadores de juego adopten determinadas medidas específicas de supervisión de estos participantes³⁶.

En este caso, las medidas recogidas para este grupo de participantes tienen por finalidad promover un reforzado conocimiento de su experiencia de juego.

En relación a este grupo de jugadores, parece razonable implementar medidas específicas (a las que se sumarían todas aquellas que ya se aplicarían a todos los jugadores del operador y que han sido explicitadas en el apartado anterior de estas indicaciones) que tienen por finalidad promover en ellos un conocimiento más específico y singularizado de su conducta de juego.

³⁵ Sobre la necesidad de mantener una supervisión más intensa de la relación de juego de aquellos jugadores en la franja de edad señalada, debe tenerse en cuenta que uno de los factores de riesgo más reseñables de aparición de conductas de juego problemáticas es el inicio en esa actividad en edades tempranas, siendo así que la edad de inicio se constituye como una variable crucial en los estudios empíricos sobre factores de riesgo en adicciones. Por todos, pueden destacarse los siguientes estudios:

- DGOJ (2017). Estudio y análisis de los factores de riesgo del trastorno de juego en población clínica española.
- Jiménez-Murcia, S., Granero, R., Tárrega, S., Angulo, A., Fernández-Aranda, F., Arcelus, J., ...y Grall-Bronnec, M. (2016). Mediatorial role of age of onset in gambling disorder, a path modeling analysis. *Journal of Gambling Studies*, 32(1), 327-340.
- Carbonneau R, Vitaro F, Brendgen M, Tremblay (2015) Variety of gambling activities from adolescence to age 30 and association with gambling problems: a 15-year longitudinal study of a general population sample. *RE Addiction*. 2015 Dec; 110(12):1985-93)

³⁶ Sobre la relación existente entre el nivel de gasto de un participante y una mayor posibilidad de que exista una conducta de riesgo en dicho participante pueden consultarse las siguientes referencias:

- Hing, N, Russell, A, Thomas, A and Jenkinson, R 2019, 'Hey Big Spender: An Ecological Momentary Assessment of Sports and Race Betting Expenditure by Gambler Characteristics', *Journal of Gambling Issues*, vol. 42, pp. 42-61
- Dowling, N., Youssef, G., Greenwood, C., Merkouris, S., Suomi, A., & Room, R. (2018). The development of empirically derived Australian responsible gambling limits. Melbourne, Australia: Victorian Responsible Gambling Foundation.



Fomento del autoconocimiento.

Se prevén dos clases de medidas de refuerzo del conocimiento de la conducta de juego de los jugadores intensivos. Por un lado, la remisión de un mensaje específico remitido siempre que un jugador pase a ser considerado como un jugador intensivo. Por otro lado, la remisión de un resumen mensual de actividad mediante que dé cuenta de su evolución de juego con carácter mensual.

17. Mensaje específico, remitido siempre que un jugador pase a ser considerado como un jugador intensivo.

- **Descripción:** Tras la categorización de un jugador como jugador intensivo, es preciso que dicho participante tenga conocimiento de su situación, mediante un mensaje informativo específico y diferenciado, que se remitirá un máximo de dos veces al año, bien a través de la propia plataforma del operador, bien mediante algún otro medio que permita su efectiva remisión.

Ese mensaje trasladará, al menos, información sobre su relación con el juego (importe medio de depósitos, tiempo de conexión, etc.) y sobre la diferencia de su conducta de juego respecto a un participante que no sea un jugador intensivo.

- **Justificación:** La remisión de información personalizada a aquellos jugadores que han alterado su modo de jugar en términos de aumento de gasto es una medida que coadyuva en una mejor comprensión de sus pautas y comportamientos presentes y futuros y en un mayor control de su actividad³⁷.

El incremento de las pérdidas por parte de un participante no tiene por qué implicar ningún problema de juego, pues muchos jugadores son perfectamente capaces de mantener un gasto considerable en juego sin afectar de ningún modo a su relación con esta actividad. No obstante, el aumento de gasto es un parámetro que en cualquier caso merece una consideración especial.

18. Resumen mensual de actividad.

- **Descripción:** Envío mensual del resumen de actividad, bien a través de la propia plataforma del operador, bien mediante algún otro medio que permita su efectiva remisión, desde el momento en que un jugador adquiere la condición de jugador

³⁷ Para consultar el impacto en la conducta de los jugadores del conocimiento directo de que se ha sobrepasado un gasto superior a un porcentaje importante de los límites de depósito fijados por un operador, puede consultarse la siguiente referencia (el estudio se centró en un solo operador noruego, Norsk Tipping, con una muestra inicial de 54.002 jugadores y de 7.884 jugadores que sobrepasaron esos límites; y el límite de gasto fijado para la liberación del mensaje personalizado fue del 80% de los límites de gasto mensuales determinados por el propio jugador): Auer M., Hopfgartner N., Griffiths M. (2019) The effect of loss-limit reminders on gambling behavior: A real-world study of Norwegian gamblers. Journal of Behavioral Addictions.



intensivo y, al menos, hasta dos meses después de que el jugador haya dejado de tener esta consideración, con al menos la siguiente información: (i) Tiempo de conexión; (ii) Cuantía total de depósitos; (iii) Histórico de la evolución de su saldo (participaciones, premios y pérdidas) (iv) Evolución de modificación de los límites de depósito por parte del jugador; (v) Recordatorio de la posibilidad de reducir los límites de depósito.

- **Justificación:** Esta medida pretende fomentar que el jugador intensivo conozca directamente cuál es su comportamiento de juego, y lo relacione con su evolución posterior y futura. De este modo tendrá mayores facilidades para entender cuál está siendo su comportamiento de juego.



Medidas dirigidas a jugadores en riesgo

La consecuencia más grave que produce la actividad del juego es el surgimiento, en ciertos jugadores, de comportamientos que disminuyen o anulan la correcta percepción de la relación entre riesgo y recompensa que se asocia a esta actividad y el control volitivo sobre su proceder. Junto con estas consecuencias, este tipo de jugadores experimentan igualmente implicaciones negativas de diversa índole (económicas, familiares, sociales, laborales, personales...) que acaban afectando a su entorno sociofamiliar.

A efectos de lo dispuesto en este documento, los jugadores en riesgo son aquellos que, o bien manifiestan un comportamiento de juego problemático o un trastorno por juego de azar, o bien se encuentran en fases tempranas de detección de este tipo de comportamientos. El jugador con un comportamiento de juego problemático es aquel cuya conducta de juego ha pasado a ser una necesidad; esta forma de concebir el juego potencia las consecuencias negativas derivadas de esta actividad, entre las que cabe destacar la aparición de problemas económicos, individuales, familiares o sociales de muy diversa naturaleza, así como la posibilidad de pasar a ser un jugador con un trastorno por juego de azar. El jugador con un trastorno por juego de azar, por su parte, ha perdido la libertad de decidir si quiere jugar o no, pues el juego pasa a ser una necesidad prioritaria y fundamental en su vida. Esa necesidad incontrollable de jugar está por encima de cualquier consecuencia negativa que pueda aparecer en la vida de una persona³⁸.

Los jugadores en riesgo son, indudablemente, los participantes sobre los que los operadores deben focalizar más sus esfuerzos. Con las medidas propuestas se pretende, en primer término, establecer los mecanismos necesarios para detectar este tipo de participantes. A continuación, una vez identificados, las medidas que se proyectan buscan fomentar en estos participantes, en primer lugar, un conocimiento de su comportamiento de juego. además, del lado de la organización funcional del operador, se ha estimado conveniente reforzar los elementos de trazabilidad de las actuaciones realizadas por los operadores de cara a una mayor protección de este colectivo. También se introducen una serie de medidas que buscan intervenir directamente en la capacidad de juego de este tipo de participantes, limitando determinados medios de pago

³⁸ Según el Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (DSM-5) de la Asociación Americana de Psiquiatría, el trastorno por juego de azar se manifiesta cuando un individuo exhibe 4 o más de los siguientes síntomas durante un periodo de 12 meses (si exhibe de 1 a 3 puede considerarse como un jugador con un comportamiento de juego problemático):

- 1.- Está frecuentemente preocupado por el juego.
- 2.- Necesidad de jugar cantidades crecientes de dinero para lograr la excitación deseada.
- 3.- Inquietud o irritabilidad cuando se intenta interrumpir o detener el juego.
- 4.- Fracaso repetido para controlar, interrumpir o detener el juego.
- 5.- Utilización del juego como vía de escape de los problemas o alivio del malestar emocional.
- 6.- Intentos repetidos de recuperar el dinero perdido en el juego.
- 7.- Miente para ocultar su grado de implicación en el juego.
- 8.- Ha arriesgado o perdido relaciones interpersonales significativas, oportunidades de trabajo y educativas o profesionales debido al juego.
- 9.- Apoyo económico reiterado por parte de familia y amigos.



y ciertas comunicaciones comerciales. Finalmente, otro grupo de medidas tienen por finalidad atemperar los posibles efectos perjudiciales que pueda producir el juego sobre estas personas.

Detección temprana

Gracias a los mecanismos de supervisión y control de la conducta de juego que pueden llevarse a cabo en un entorno de juego online, resulta perfectamente posible detectar la aparición de conductas de riesgo por parte de determinados jugadores, a lo largo de su relación con el juego. De ahí la importancia esta medida, pues será a través de los protocolos y mecanismos descritos en ella como podrán llegar a detectarse este tipo de jugadores.

19. Mecanismos y protocolos de detección de comportamientos de riesgo.

- **Descripción:** Los operadores deberán establecer mecanismos y protocolos que permitan detectar los comportamientos de riesgo de sus participantes.

Una vez detectado un posible comportamiento de riesgo por parte de un jugador, este pasará a clasificarse como un jugador en riesgo y, precisamente por esa nueva calificación, los operadores deberán poner en marcha las medidas correspondientes a esta tipología de jugadores.

El tratamiento de los datos personales de los jugadores que resulte de aplicar los mecanismos y protocolos previstos en este apartado sólo tendrá por finalidad exclusiva la detección de jugadores que incurran en un comportamiento de riesgo.

Los operadores remitirán anualmente a la Dirección General de Ordenación del Juego una categorización de la base de sus clientes activos en función del perfil de riesgo alcanzado en el año anterior; esa clasificación exclusivamente porcentual, no en número real de clientes.

- **Justificación:** Debe subrayarse el enorme potencial que tiene el entorno de juego online, adecuadamente regulado y monitorizado, para identificar el surgimiento de patrones de juego que puedan resultar problemáticos o patológicos en determinados jugadores. Los operadores cuentan, para ello, con una posición privilegiada, no solo en atención a la información de que dispone y a su visión de conjunto, sino a todos los procesos de monitorización y supervisión que ya tiene en marcha en atención a su control y gestión diarios.

Esta medida pretende optimizar esa posición del operador para integrar en su actuación ordinaria una supervisión y un control de los comportamientos de juego de sus participantes, siempre de manera proporcionada, estableciéndole la obligación de determinar un criterio de comportamiento de riesgo en relación con la actividad de



juego y de comunicar, cuando el jugador lo solicite, dicho perfil de riesgo, con vistas a una mejora en el conocimiento de su comportamiento de juego³⁹.

Esta medida vertebrará gran parte de estas indicaciones, por cuanto que la catalogación de un jugador como un participante en riesgo a consecuencia de la aplicación de estos protocolos y mecanismos, supondrá la aplicación de medidas de juego responsable añadidas (las previstas para los jugadores en riesgo).

Fomento del autoconocimiento

Se prevén una sola medida de refuerzo del conocimiento de la conducta de juego de los jugadores en riesgo, que debe desplegarse durante el tiempo en que un jugador se mantiene en una situación de riesgo.

20. Interacción específica con aquellos jugadores catalogados como jugadores de riesgo.

- **Descripción:** Tras la categorización de un jugador como jugador de riesgo, el equipo de juego responsable del operador procederá a establecer una interacción específica con el participante, que se producirá como máximo en los tres días siguientes a haber sido catalogado como tal. En caso de que no se consiga establecer esa interacción, el operador deberá suspender la relación de juego con el participante hasta que aquella se haya producido.

Esta interacción se mantendrá durante el tiempo en que este participante sea considerado como de riesgo, de acuerdo a una periodicidad razonable y ponderada por el propio operador.

³⁹ Varios estudios han puesto de manifiesto que este tipo de herramientas ayudan a promover un entorno de juego más responsable. Entre otros:

The Behavioural Insights Team in partnership with GambleAware (2018). Can behavioural insights be used to reduce risky play in online environments?. Disponible en: https://about.gambleaware.org/media/1869/gambleaware-phase-iii-report_updated-v1.pdf

Auer, M. & Griffiths, M.D. (2015). The use of personalized behavioral feedback for problematic online gamblers: An empirical study. *Frontiers in Psychology*, 6.

Wood, R. T. A., & Wohl, M. J. A. (2015). Assessing the effectiveness of a responsible gambling behavioural feedback tool for reducing the gambling expenditure of at-risk players. *International Gambling Studies* 15(2), 1-16.

Forsström, D., Hesser, H., & Carlbring, P. (2016). Usage of a responsible gambling tool: A descriptive analysis and latent class analysis of user behavior. *Journal of Gambling Studies*, 3, 889-904.

Para una revisión crítica de los estudios sobre “behavioural tracking”, puede consultarse: Chagas, B. T., & Gomes, J. F. S. (2017). Internet gambling: A critical review of behavioural tracking research. *Journal of Gambling Issues*, 36, 1-27. <http://jgi.camh.net/index.php/jgi/article/view/3987>



En la interacción con el participante, se trasladará, al menos, información básica sobre su relación con el juego (importe de gasto medio, tiempo de conexión, etc.), comparando dicha información con la que tiene o exhibe un jugador de su misma naturaleza con un comportamiento de juego adecuado, y procurará, ante todo, que los jugadores puedan formar sus propias decisiones sobre su conducta de juego y reconducir con ello, en su caso, su propio comportamiento de riesgo.

En esa interacción se trasladará igualmente información sobre el procedimiento de inscripción en el RGIAJ.

- **Justificación:** La catalogación de un participante como jugador de riesgo debe llevar aparejada la interacción directa del operador con este participante⁴⁰. Resulta necesario que éste tenga constancia de que su comportamiento de juego se aleja de un comportamiento de juego ordenado y que podrían aparecer problemas mayores y más graves a los que ya puede estar experimentando. Por ello, parece adecuado que los operadores informen proactivamente a este tipo jugadores de los riesgos inherentes al juego y de las condiciones de desarrollo de los mismos, siempre con la intención de que estos jugadores acaben formando su propio juicio sobre su comportamiento de juego.

Promoción de un entorno de juego responsable.

Los operadores de juego deben hacer todos los esfuerzos que sean necesarios para fomentar, en la medida de sus posibilidades, un entorno de juego que genere dinámicas de refuerzo y apoyo en la evolución de un participante que ha incurrido en una conducta de riesgo.

21. Descripción funcional y conservación de la información sobre procesos de gestión de jugadores en situación de riesgo.

- **Descripción:** Los operadores deberán contar con una descripción detallada de los procesos de gestión relacionados con estos participantes, con instrucciones precisas a los directivos, equipos de juego responsable y resto de empleados (en especial, agentes de marketing) sobre cómo proceder e interactuar con esta clase de jugadores.

Los operadores, a través de los representantes para la gestión de los asuntos relacionados con el juego responsable, tendrán la obligación, además, de conservar todos los registros internos de información sobre juego responsable respecto a aquellos jugadores que hayan sido catalogados como jugadores en riesgo.

- **Justificación:** Con esta acción se pretende que los operadores tengan una planificación interna detallada que marque las líneas estratégicas de actuación sobre aquellos jugadores que hayan incurrido en un comportamiento de riesgo.

⁴⁰ En este sentido se pronuncian otros reguladores de juego: Gambling Commission (2018) Customer interaction – guidance for remote gambling operators, (<https://www.gamblingcommission.gov.uk/PDF/Customer-interaction---guidance-for-remote-gambling-operators.pdf>)



Por ello, a efectos de una correcta supervisión y monitorización de este principio general, resulta necesario mantener una trazabilidad de las comunicaciones del encargado sobre juego responsable ante el resto de la organización⁴¹.

22. Principio de exclusión de un jugador catalogado de riesgo de las listas de jugadores VIP de los operadores de juego.

- **Descripción:** Los operadores de juego responsable, en el momento en que un jugador pase a ser catalogado como jugador en riesgo, deberán realizar las actuaciones necesarias para que esos jugadores no formen parte de las listas de jugadores VIP gestionadas por dichos operadores.

La exclusión de este tipo de jugadores de las listas VIP implica la pérdida automática de cualquier tipo de promoción o bonificación no liberada hasta ese momento por estos jugadores. A estos efectos, los operadores deberán modificar sus contratos de juego para introducir esas pérdidas automáticas de las promociones o bonificaciones no liberadas.

- **Justificación:** En el ejercicio de sus funciones de supervisión y monitorización del entorno de juego de ámbito estatal, se ha detectado la existencia de participantes que, a pesar de haber exhibido comportamientos de juego de riesgo recurrentes en el tiempo, son tratados como jugadores VIP, lo cual implica que estos jugadores se vean compelidos a seguir manteniendo una relación intensa y dañina con el juego. Por ello, resulta necesario que los operadores establezcan una completa separación entre estos dos tipos de jugadores.

23. Prohibición de emisión de comunicaciones comerciales individualizadas a jugadores que hayan sido catalogados como jugadores en riesgo.

- **Descripción:** No se permitirá la remisión de comunicaciones comerciales individualizadas (entendiendo por estas aquellas que se realicen mediante el envío de un correo postal, un correo electrónico, un mensaje directo e individualizado del operador a través de alguna red social, o a través de una llamada de teléfono o SMS), incluidos bonos de fidelización personalizados, a participantes que sean jugadores en riesgo.
- **Justificación:** La remisión de comunicaciones comerciales individualizadas debe limitarse a aquellos jugadores que no han experimentado ningún problema con el juego. Ante la existencia de ciertas promociones que afectan de un modo más intenso y dañino a jugadores que han experimentado algún problema con el juego, resulta necesario

⁴¹ Ibid.



limitar de forma absoluta las comunicaciones comerciales personalizadas que se dirijan a este tipo de jugadores⁴².

24. Prohibición de cualquier tipo de regalo, prebenda o contraprestación ajena a la actividad de juego.

- **Descripción:** Los operadores de juego no podrá ofrecer a los jugadores en riesgo ningún tipo de regalo, prebenda o contraprestación.
- **Justificación:** Los jugadores en riesgo deben quedar excluidos de cualquier tipo de política comercial o promocional realizada por los operadores de juego, y esa exclusión debe afectar a cualquier tipo de promoción comercial que el operador pretenda ofrecer.

25. Prohibición de utilización de medios de pago que no estén asociados expresamente al titular de la cuenta.

- **Descripción:** los operadores deberán limitar los medios de pago disponibles para los jugadores que hayan sido catalogados como jugadores en riesgo. En estos casos, los medios disponibles para depósitos y retiradas solo podrán ser nominativos y asociados expresamente a los participantes titulares de la correspondiente cuenta de juego.
- **Justificación:** Uno de los rasgos asociados a la existencia de un comportamiento de riesgo en los participantes en los juegos es la comisión de actos ilegales tales como la falsificación de documentos, el fraude o el robo para financiar la actividad de juego, entre otras actividades delictivas. Por ello, resulta necesario establecer una prohibición de uso de medios de pago no asociados nominalmente al titular de la cuenta de juego, con vistas a minimizar el impacto que una conducta problemática de juego podría tener en un jugador en riesgo.

26. Medidas de diligencia debida sobre medios económicos de los usuarios orientadas a juego responsable.

- **Descripción:** Los operadores de juego deberán establecer protocolos de comprobación de los ingresos de los jugadores catalogados como participantes en riesgo, con vistas a conocer si su nivel de gasto sostenido puede cubrirse de forma natural con sus ingresos corrientes. A tal respecto el operador podrá comprobar, por sí mismo o a través de los instrumentos comerciales existentes al respecto, elementos tales como, entre otros, su nivel de gasto comparado con sus ingresos corrientes o su nivel de endeudamiento.

⁴² Un reciente estudio que examina la opinión sobre determinadas formas de marketing de personas en tratamiento por trastorno de juego (n: 43) concluye, entre otras cuestiones, que las comunicaciones comerciales ofreciendo bonos específicos son percibidas de forma especialmente negativa por esta clase de jugadores (Lopez-Gonzalez, H., Griffiths, M.D., Jiménez-Murcia, S. & Estévez, A. (2019). The perceived influence of sports betting marketing techniques on disordered gamblers in treatment. *European Sport Management Quarterly*, in press).



En caso de que se detecte que algún jugador está comprometiendo severamente su sostenibilidad económica, financiera o patrimonial (por ejemplo, utilizando ingresos no corrientes para participar en el juego, como herencias, donaciones, etc.) a tenor de su nivel de gasto sostenido, el operador deberá suspender de forma inmediata la cuenta del jugador por un plazo no inferior a un mes.

Los operadores deberán modificar sus contratos de juego para incluir, como causa de suspensión, la prevista expresamente en esta medida.

- **Justificación:** Del mismo modo en que, desde un punto de vista de la normativa en materia de prevención de blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo, se establece un modelo de diligencia debida orientado a cubrir determinados riesgos, la supervisión de las conductas de juego de un participante en riesgo por parte de un operador debe velar porque aquel no malgaste de forma grave e irremediable sus recursos económicos en esta actividad.

27. Incorporación en los contratos de juego de la catalogación de un jugador como de riesgo como causa de resolución o suspensión de su cuenta de juego.

- **Descripción:** Los operadores incorporarán en sus contratos de juego, como causa de resolución y/o como causa de suspensión de su cuenta de juego por un periodo en ningún caso, inferior a un mes, la catalogación de un participante como jugador en riesgo. Esta medida podrá ejecutarse transcurrido un plazo específico de permanencia en la situación de riesgo, que en todo caso no podrá ser superior a cuatro meses.

Los contratos de juego recogerán y precisarán adecuadamente el modo en que se llevará a cabo esta medida.

Los operadores de juego pondrán en marcha, además, los mecanismos necesarios para detectar suplantaciones de identidad de este tipo de jugadores excluidos de su plataforma, de un modo similar a como se explicita en la medida 29 de este documento para los jugadores inscritos en el RGIAJ.

- **Justificación:** Con esta medida, los operadores podrán contar con un instrumento esencial para garantizar que sus jugadores se mantengan dentro de unas pautas normales de juego, sostenibles con su propio desarrollo personal, familiar, social y económica.



Medidas destinadas a aquellos jugadores inscritos o que hubiesen estado inscritos en el RGIAJ

Los jugadores inscritos en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (RGIAJ) son aquellos que voluntariamente no desean ejercer sus derechos al libre acceso a los juegos de azar ofrecidos por los operadores de juego y aquellas personas incapacitadas mediante sentencia judicial firme. La inscripción en el RGIAJ impide, por tanto, acceder a cualquier operador de juego online, así como aquellos juegos donde la autoridad autonómica haya determinado la necesidad de identificación previa para el ejercicio del juego.

A fecha de publicación de este informe, existen un total de 50.409 personas inscritas en el RGIAJ. El tramo de edad más significativo son jugadores de 26 a 35 años (33,13%), seguido del tramo correspondiente a jugadores de 36 a 45 años (24,89%). Aunque los inscritos en el RGIAJ no necesariamente tienen por qué tener un problema con el juego (esa condición solo puede atribuirse a la categoría de jugadores en riesgo desarrollada anteriormente), la singularidad de este grupo poblacional hace necesario establecer una especial atención a los mismos.

Las medidas previstas a continuación tienen dos finalidades: por un lado, evitar que este tipo de jugadores puedan acceder de nuevo al entorno de juego; por otro, en caso de que decidan volver a jugar, varias de estas medidas buscan que este tipo de jugadores tengan un conocimiento adecuado y suficiente de su específica situación de juego con respecto a otro tipo de participantes.

Fomento del autoconocimiento

Se prevé una medida de refuerzo del autoconocimiento de su conducta de juego de aquellos jugadores que hubiesen estado inscritos en el RGIAJ y que deseen volver a participar en un entorno de juego remoto.

28. Mensaje específico para aquellos participantes que hayan estado inscritos en el RGIAJ que vuelven a jugar.

- **Descripción:** Los operadores deberán diseñar un mensaje específico para aquellas personas que, habiéndose inscrito en el RGIAJ y una vez finalizado el periodo mínimo de permanencia en dicho registro, deciden volver a jugar. Este mensaje promoverá el autoconocimiento de su anterior conducta de juego en el operador en cuestión antes de su alta en el RGIAJ, en caso de que el operador tenga registros sobre dicho comportamiento en su sistema técnico de juego.
- **Justificación:** Resulta conveniente que un jugador inscrito en el RGIAJ que pretenda volver a jugar conozca su comportamiento de juego con anterioridad a su inscripción en el RGIAJ.



Promoción de un entorno de juego responsable.

Los operadores de juego deben fomentar, en la medida de sus posibilidades, un entorno de juego adecuado para aquellos participantes que hubiesen estado inscritos en el RGIAJ. Al mismo tiempo deben establecer medidas que tengan por finalidad limitar la influencia que ciertas comunicaciones comerciales puedan tener sobre aquellos jugadores que aún estén inscritas en el RGIAJ.

29. Seguimiento de posibles suplantaciones de identidad por parte de participantes inscritos en el RGIAJ.

- **Descripción:** Los operadores deberán mantener sistemas destinados específicamente al seguimiento de posibles intentos de sus jugadores inscritos en el RGIAJ de volver a jugar suplantando la identidad de otro jugador.

A tal efecto, deberán realizar, entre otras medidas, comprobaciones y cruces periódicos de la información que tengan de esos jugadores, con vistas a detectar este tipo de fraude.

Si en esas comprobaciones se generase alguna coincidencia con algún jugador activo, el operador deberá suspender la cuenta de juego de ese jugador hasta comprobar su identidad mediante una verificación documental específica.

- **Justificación:** La lucha contra el fraude constituye uno de los fundamentos de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego. En línea con lo dispuesto en la Nota técnica de la DGOJ sobre la gestión de fraude en operadores de juego⁴³, uno de los principales tipos de fraude identificados por este centro directivo es el que afecta a los datos de identidad de los participantes en los juegos.

Con vistas a evitar que los jugadores inscritos en el RGIAJ suplanten la identidad de otros jugadores para evitar con ello la prohibición de jugar, resulta necesario que los operadores de juego establezcan procedimientos de supervisión que ayuden a identificar estos intentos de suplantación de identidad.

30. Prohibición de envíos de comunicaciones comerciales individualizadas a personas inscritas en el RGIAJ.

- **Descripción:** Los operadores no podrá remitir ningún tipo de comunicaciones comerciales individualizadas (entendiendo por estas aquellas que se realicen mediante el envío de un correo postal, un correo electrónico, un mensaje directo e individualizado del operador a través de alguna red social, o a través de una llamada de teléfono o SMS) a los jugadores inscritos en el RGIAJ.

⁴³ <http://www.ordenacionjuego.es/es/noticia-tecnica-fraude-operadores-juego>



- **Justificación:** Con vistas a proteger la decisión de los jugadores de inscribirse en el RGIAJ, resulta necesario que estos no puedan recibir comunicaciones comerciales individualizadas por parte de los operadores de juego.

31. Ofrecimiento de formación sobre juego responsable a aquellos jugadores que hayan estado inscritos en el RGIAJ y que quieran volver a jugar.

- **Descripción:** Los operadores ofrecerán financiar algún tipo de formación sobre comportamientos de juego responsable a aquellas personas que, habiendo estado inscritas en el RGIAJ por el periodo mínimo de permanencia en dicho Registro (seis meses), decidan volver a jugar, sin que esta formación pueda servir para publicitar actividades de juego u operadores concretos.
- **Justificación:** Aunque no necesariamente un jugador inscrito en el RGIAJ ha tenido que ser un jugador con un comportamiento de riesgo o con un trastorno por adicción al juego, sí resulta adecuado que, en cualquier caso, todos estos jugadores puedan acceder gratuitamente a un curso relacionado con el juego responsable. Entre otras cuestiones, en esta clase de formación se fomentará una adecuada educación financiera y se promoverá igualmente el autocontrol emocional por parte de los participantes inscritos en el mismo.