



MINISTERIO  
DE CONSUMO

SECRETARÍA GENERAL DE CONSUMO Y JUEGO

DIRECCIÓN GENERAL  
DE ORDENACIÓN DEL JUEGO

**VERSIÓN 30/09/2021**

## **PROYECTO DE REAL DECRETO POR EL QUE SE DESARROLLAN ENTORNOS MÁS SEGUROS DE JUEGO**

I

Entre los intereses de carácter público cuya salvaguarda es objetivo primordial de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, ocupan un lugar preeminente la prevención de conductas adictivas, la protección de los derechos de grupos en riesgo y, en general, la protección de las personas consumidoras.

Con un engarce directo a este marco de tuitivo, las políticas de juego responsable o seguro contempladas en la Ley 13/2011, de 27 de mayo, han de entenderse como el conjunto de elementos configuradores de la oferta y del consumo de juegos de azar que conducen a reducir el riesgo de la aparición de comportamientos de juego de riesgo, problemático o patológico en ciertos participantes o a minimizar los efectos negativos que estas actividades pueden causar.

De acuerdo con este planteamiento, los operadores de juego deben promocionar un marco comercial, operativo y de servicio que tenga por finalidad promover pautas de consumo saludable y evitar o minimizar la aparición de daños en la esfera personal, familiar y patrimonial de las personas, prestando especial atención a aquellos individuos en distintas situaciones de riesgo que, por su naturaleza, son más propensos a experimentar problemas con mayor gravedad o prevalencia que el resto de participantes.

Las prácticas de juego responsable o seguro llevadas a cabo por los operadores de juego se integran, por su propia naturaleza, en el conjunto de orientaciones destinadas a establecer un adecuado marco de protección de las personas consumidoras de juegos de azar. Precisamente por ello, estas prácticas han de orientar la oferta de estos productos hacia entornos más seguros de juego, asegurando la debida diligencia en el seguimiento de la actividad de los participantes, de cara a evitar la aparición de conductas de riesgo en la misma.

Así, las medidas sobre juego responsable o seguro puestas en marcha por los operadores de juego deben prestar una especial atención a los colectivos especialmente vulnerables a esta actividad, entre los que



destacan, los y las participantes que tienen más posibilidades de desarrollar un comportamiento de juego de riesgo.

En primer lugar, han de centrar su atención en la protección de participantes jóvenes, en tanto que colectivo particularmente sensible a mensajes y patrones de juego inadecuados, y a las personas que participan en esta actividad y que desarrollan un comportamiento de juego intensivo.

En segundo lugar, han de fijar un marco óptimo de protección para aquellos participantes, cualquiera que sea su edad, con posibilidad de desarrollar comportamientos de riesgo en su actividad de juego, o bien de aquellos otros colectivos que ya hayan desarrollado tales comportamientos.

Finalmente, de manera más amplia, las políticas de juego seguro o responsable deben dirigir sus esfuerzos en la protección de cualquier tipo de jugador o jugadora, con independencia del riesgo que presente desde el punto de vista anterior.

Como señala la Ley 13/2011, de 27 de mayo, las políticas de juego responsable o juego seguro exigibles a los operadores deben abordarse desde el refuerzo de áreas como las obligaciones de información, el fomento de campañas y estudios de sensibilización, los mecanismos de detección de comportamientos problemáticos de juego o la prevención del surgimiento de tales comportamientos o de su agravamiento una vez que han sido detectados.

Desde esta perspectiva, los canales electrónicos, informáticos, telemáticos e interactivos presentan una gran potencialidad a la hora de poner en marcha medidas de estas características.

En este sentido, entre otras medidas consolidadas desde los inicios del mercado de juego regulado de ámbito estatal, y plenamente asentadas en nuestro ordenamiento jurídico a día de hoy, pueden destacarse el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (RGIAJ), la obligación de los operadores de elaborar y aplicar un plan operativo que tenga en cuenta los principios de juego responsable o seguro, 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 o seguro recogidas en los títulos habilitantes de los operadores de juego. Todas ellas medidas adoptadas en los reales decretos de desarrollo de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, en las órdenes ministeriales que aprueban la reglamentación básica de los distintos tipos de juego o en las que han regulado las respectivas convocatorias de licencias generales de juego hasta ahora realizadas.



Igualmente, el desarrollo parcial del artículo 8 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, en el Título II del Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre, de comunicaciones comerciales de las actividades de juego, ha supuesto, indudablemente, un verdadero impulso al desarrollo de políticas de juego seguro en relación con las actividades de juego de ámbito estatal en España. Así, la entrada en vigor de esa norma reglamentaria supone haber incorporado al ordenamiento jurídico medidas tales como la inclusión de una sección sobre juego responsable o seguro en los portales web de los operadores de juego, la habilitación de un teléfono de asistencia para prestar información sobre los riesgos de las actividades de juego y sobre los servicios públicos de prevención y atención de los trastornos asociados al juego, el establecimiento de requisitos de información y de funcionamiento de bonos u otras iniciativas promocionales; la designación de un representante para la gestión de asuntos relacionados con el juego responsable; el establecimiento de mecanismos y protocolos de detección de comportamientos de juego de riesgo.

Ahora bien, sin perjuicio de la constatación de la adopción de las medidas adoptadas en los últimos años por los operadores en el marco de sus políticas de responsabilidad social corporativa, la experiencia adquirida por el regulador en este ámbito tan sensible de la actividad de juego ha permitido apreciar la existencia de una gran disparidad tanto en las medidas adoptadas como en el desarrollo efectivo las mismas en las distintas entidades autorizadas para la oferta de juego de ámbito estatal.

Asimismo, la creciente preocupación social en relación con las graves consecuencias que el consumo de algunos juegos de azar y apuestas puede comportar en determinadas personas, debe servir también de impulso para lograr un adecuado nivel de protección de esos colectivos más vulnerables y de las personas que pueden estar experimentando un problema con el juego.

Todo ello evidencia la necesidad de reforzar la exigibilidad y el alcance material del marco actualmente aplicable a las actuaciones en materia de juego seguro llevadas a cabo por estas entidades y establecer un conjunto de directrices de general aplicación 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 durante estos últimos años por la autoridad encargada de la regulación del juego en su actividad de supervisión y control.

Es a la luz de este contexto que se adoptan el conjunto de medidas del presente real decreto, que serán exclusivamente aplicables aquellos entornos de juego sometidos a identificación de usuario y con cuenta de juego, trasladando, además, a este cuerpo normativo, aquellas medidas sobre juego responsable o seguro recogidas en el Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre, a fin de ofrecer un marco regulatorio lo más completo posible sobre esta materia.



## II

Este Real Decreto consta de un preámbulo, treinta y seis artículos agrupados en tres capítulos, ocho disposiciones adicionales, una disposición transitoria, una disposición derogatoria y cinco disposiciones finales.

El Capítulo I, rubricado “Disposiciones generales”, incorpora el objeto de la norma, que consiste en el desarrollo de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, en lo que se refiere a las condiciones bajo las que deben desarrollarse las políticas de juego responsable o seguro y de protección de las personas consumidoras de los operadores de juego. Además, especifica su ámbito de aplicación subjetivo y objetivo, al afectar a las entidades con título habilitante expedido por la autoridad reguladora de juego de ámbito estatal, y a las actividades de juego sometidas a identificación de usuario y con cuenta de juego. Finalmente, este capítulo recoge un conjunto de definiciones.

El Capítulo II, denominado “Políticas activas de información y protección de las personas usuarias”, se divide en dos secciones diferenciadas. En la Sección 1ª se recogen previsiones normativas sobre el responsable de juego seguro, el plan de medidas activas y las obligaciones de formación a las que deben ajustarse los operadores de juego. En la Sección 2ª se recogen un conjunto de obligaciones generales de información y protección destinadas a la totalidad de la clientela, potenciales o existentes, de los operadores de juego. Así, en esta sección se recogen determinadas obligaciones de información para los portales web, aplicaciones y establecimientos abiertos al público de estos operadores; se establecen un conjunto de obligaciones dirigidas a la configuración de las sesiones de juego de los participantes, a la fijación de límites de participación en las apuestas en directo, a la presentación de los resultados en los juegos, a su evaluación de riesgo, así como a la articulación de un resumen mensual de la actividad de todos los participantes.

El Capítulo III, con la rúbrica de “Políticas activas de información y protección añadidas”, determina un conjunto de medidas de protección más allá de las previstas en el Capítulo II de esta norma, que tienen por destinatarios determinados colectivos de jugadores, para lo cual se divide en tres secciones diferenciadas. Así, en la Sección 1ª, este capítulo se centra, en primer lugar, en establecer obligaciones específicas para las personas jugadoras con comportamientos de juego intensivo, imponiendo la obligación de remitir un mensaje específico para esta clase de jugadores, un resumen mensual de su actividad de juego, así como la prohibición de determinados medios de pago mientras mantengan esa condición; en segundo lugar, esta sección también incorpora ciertas exigencias dirigidas a la protección de participantes jóvenes, tales como



la configuración de un mensaje personalizado para participantes jóvenes, así como la prohibición de la oferta de regalos, prebendas o contraprestaciones para esta categoría de jugadores. A continuación, la Sección 2ª establece un conjunto de obligaciones específicas que se desplegarán en el entorno de las personas jugadoras con comportamientos de juego de riesgo; en este sentido, más allá de proceder a su adecuada detección, los operadores deberán poner en marcha un grupo de medidas añadidas de protección, tales como la fijación de una interacción específica con estos participantes, su exclusión de las actividades de promoción y de la lista de clientes privilegiados, las restricciones a las comunicaciones comerciales, la fijación de limitaciones a los medios de pago empleados por esta clase de clientes y la imposición de medidas de diligencia debida sobre los medios económicos de esta clase de jugadores. Finalmente, la Sección 3ª determina un conjunto de medidas dirigidas a participantes que hayan ejercido las facultades de autoexclusión y autoprohibición, como son la suspensión de sus cuentas de juego, la restricción de comunicaciones comerciales dirigidas a este colectivo, la remisión de mensajes específicos de autoconocimiento, o el establecimiento de procesos de seguimiento y detección de posibles suplantaciones de identidad por parte de participantes inscritos en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego.

En cuanto a las disposiciones adicionales, las tres primeras determinan ciertas obligaciones dirigidas a los operadores de juego. Así, la disposición adicional primera establece la obligación de adhesión a los sistemas de prevención del riesgo de suplantación de identidad; la disposición adicional segunda determina la necesidad de colaboración con la Administración para la sensibilización y promoción del juego seguro; y la tercera fija la obligación de comunicación a la autoridad encargada de la regulación del juego de los posibles estudios sobre juegos seguros que vayan a abordar estos operadores. Además, la disposición adicional cuarta determina la competencia de la autoridad reguladora de juego para modificar los títulos habilitantes de los operadores de juego, mientras que la quinta establece ciertas medidas específicas dirigidas a la actividad de juego presencial de todos los operadores de juego, incluyendo a aquellos que comercializan juegos de lotería de ámbito estatal. Además, la disposición adicional sexta determina un plazo de adaptación para los juegos ya comercializados por los operadores de determinadas obligaciones contenidas en este reglamento. La disposición adicional séptima, por su parte, se dedica a la necesidad de analizar las posibilidades de identificación de las tarjetas de crédito utilizadas en servicios de monedero electrónico. Finalmente, la disposición final octava introduce una previsión de aplicación particular para la Organización Nacional de Ciegos Españoles, atendiendo a su régimen particular.

La disposición transitoria única determina el marco de revisión de los servicios de atención especializada para la clientela privilegiada existente.



La disposición derogatoria única prevé la derogación expresa del Título II del Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre, una vez haya entrada en vigor este real decreto.

Por último, la disposición final primera modifica determinadas disposiciones del Real Decreto 1614/2011, de 14 de noviembre, de entre las que destacan aquellas que tienen por finalidad permitir la inscripción en el RGIAJ de personas que se hayan inscrito en un registro de autoprohibidos de una autoridad de juego de una Comunidad Autónoma con la que se haya suscrito un convenio de colaboración. La disposición final segunda, por su parte, modifica la definición de juego responsable o seguro establecida en el Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre, de comunicaciones comerciales de las actividades de juego. La disposición final tercera determina que, un plazo de dos años, la autoridad reguladora desarrollará un mecanismo de detección de comportamientos de riesgo que será utilizado por todos los operadores en los términos que determine dicha autoridad. La disposición final cuarta faculta a la persona titular del Ministerio de Consumo para desarrollar lo dispuesto en este Real Decreto. Para concluir, la disposición final quinta establece la entrada en vigor de esta norma

### III

Este real decreto se ajusta a los principios de buena regulación a los que se refiere el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en particular a los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia. En concreto, esta norma persigue un interés general, ya que busca garantizar la protección de los y las consumidoras y, de forma más amplia, la garantía para la salud pública mediante la prevención de las conductas adictivas, y la salvaguardia de los derechos de todas las personas que participan en los juegos. Además, supone una regulación imprescindible habida cuenta de que no existen otras medidas que impongan menos obligaciones que las que se prevén en esta norma, y de que se evitan cargas administrativas innecesarias o accesorias. Asimismo, durante su procedimiento de elaboración se ha favorecido la participación de los potenciales destinatarios y destinatarias de la norma a través del trámite de información pública.

Además, este real decreto ha sido presentado en el Consejo de Políticas de Juego, conforme a lo previsto en la Ley 13/2011, de 27 de mayo. Igualmente, ha sido sometido al informe del Consejo de Consumidores y Usuarios, de la Agencia Española de Protección de Datos y de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

Este real decreto ha sido sometido al procedimiento previsto en la Directiva (UE) 2015/1535 del Parlamento Europeo y del Consejo de 9 de septiembre de 2015 por la que se establece un procedimiento de



información en materia de reglamentaciones técnicas y de reglas relativas a los servicios de la sociedad de la información, así como a lo dispuesto en el Real Decreto 1337/1999, de 31 de julio por el que se regula la remisión de información en materia de normas y reglamentaciones técnicas y reglamentos relativos a los servicios de la sociedad de la información.

En su virtud, a propuesta del Ministro de Consumo, ... de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día ..... de 2021,

DISPONGO:

## **CAPÍTULO I**

### **Disposiciones generales**

#### *Artículo 1. Objeto.*

El presente real decreto tiene por objeto el desarrollo de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, en lo que se refiere a las condiciones bajo las que deben desarrollarse las políticas de juego responsable o seguro y de protección de las personas consumidoras de las entidades que ostentan títulos habilitantes para desarrollar actividades de juego incluidas en el ámbito de aplicación de la Ley 13/2011, de 27 de mayo.

#### *Artículo 2. Ámbito de aplicación.*

Estarán sujetos a lo dispuesto en este real decreto los operadores que desarrollen una actividad de juego comprendida en el ámbito de aplicación de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, que esté sometida a identificación de usuario y con cuenta de juego, incluyendo los operadores designados para la comercialización de los juegos de loterías regulados en esa ley.

#### *Artículo 3. Definiciones.*

A los efectos del presente real decreto, se entenderá por:

- a) Actividad de juego: las incluidas en el ámbito de aplicación de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de acuerdo con el artículo 2 de la misma.
- b) Autoexclusión: facultad de una persona de solicitar que temporalmente se le restrinja el acceso a su cuenta de juego sin que se proceda a su cancelación o cierre.



- c) Autoprohibición: facultad de una persona de solicitar que le sea prohibida la participación en las actividades de juego, mediante su inscripción en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego.
- d) Autoridad encargada de la regulación del juego: la Dirección General de Ordenación del Juego, en virtud de lo dispuesto en la disposición adicional décima de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, u órgano que, en su caso, asuma legalmente sus competencias.
- e) Clientela privilegiada: aquellas personas que, atendiendo a su relevante nivel de gasto, son objeto por el operador de una atención especializada que les permite acceder a los productos o servicios ofrecidos en condiciones mejoradas o más ventajosas que al resto de la clientela o a actividades promocionales singularizadas.
- f) Juego seguro o juego responsable: conjunto de elementos configuradores de la oferta y del consumo de juegos de azar que conducen a reducir el riesgo de comportamientos de juego de riesgo, problemático, compulsivo o patológico o a minimizar los efectos negativos que estos puedan causar.
- g) Participantes con un comportamiento de juego intensivo: aquellos jugadores o jugadoras que hayan incurrido en pérdidas netas semanales iguales o superiores a 600 euros, durante tres semanas seguidas. En aquellos casos en que sean participantes jóvenes, las pérdidas netas semanales deberán ser iguales o superiores a 200 euros semanales, durante tres semanas seguidas.

La pérdida neta semanal del jugador se calculará por el importe del saldo inicial en la cuenta de juego más los depósitos realizados deducidas las retiradas y el saldo final. Solo se tendrán en cuenta las transacciones y los saldos en dinero real. A estos efectos la semana es la comprendida entre las 00:00 horas del lunes y las 24:00 horas del domingo.

Estos participantes perderán la condición de jugadores con un comportamiento de juego intensivo cuando hayan transcurrido seis semanas sin que, en ninguna de ellas, se hayan vuelto a sobrepasar los niveles de pérdidas semanales señalados.

- h) Participantes vulnerables o grupos en riesgo: participantes con un comportamiento de juego intensivo, participantes jóvenes, participantes incursos en comportamientos de juego de riesgo y participantes que hayan ejercido las facultades de autoprohibición o autoexclusión.





- i) Operador u operador de juego: persona física o jurídica que se encuentre habilitada, legalmente o mediante licencia o autorización, para el ejercicio de actividades de juego de ámbito estatal incluidas en el ámbito de aplicación de la Ley 13/2011, de 27 de mayo.
- j) Participantes jóvenes: personas jugadoras con una edad igual o inferior a los veinticinco años.
- k) Sesión de juegos bajo la licencia general de “Otros juegos”: conjunto de partidas, manos o tiradas jugadas por un participante en cualquiera de los juegos ofertados por un operador bajo la licencia general de “Otros juegos”, durante un periodo de tiempo delimitado.

## **CAPÍTULO II**

### **Políticas activas de información y protección de las personas consumidoras**

Artículo 4. *Política integral de responsabilidad social corporativa y de protección de las personas consumidoras.*

1. En el desarrollo de su actividad, los operadores están sujetos a una política integral de responsabilidad social corporativa y de protección de las personas consumidoras que, a partir de una visión del juego como un fenómeno complejo, persiga prevenir, sensibilizar, intervenir, controlar y reparar los efectos negativos que, en su caso, pueda provocar, prestando una especial atención a los grupos en riesgo.
2. Las previsiones en materia de juego seguro contenidas en este real decreto se entienden sin perjuicio de las previstas en cualquier otra norma aplicable a la actividad de juego sujeta a licencia, autorización o reserva en virtud de la Ley 13/2011, de 27 de mayo.

### **SECCIÓN 1ª**

#### ***La persona responsable de juego seguro, el plan de medidas activas y las obligaciones de formación***

Artículo 5. *La persona responsable de juego seguro.*

1. Los operadores deberán designar una persona responsable del juego seguro que actuará como punto de contacto con la autoridad encargada de la regulación del juego. El nombramiento será comunicado a la autoridad encargada de la regulación del juego a los efectos de su inscripción en el Registro de Personas Vinculadas a Operadores de Juego.



2. La persona responsable desempeñará funciones de supervisión de las políticas de juego seguro puestas en práctica por el operador y elaborará el plan de medidas activas de juego seguro y una memoria anual sobre las actividades realizadas por el operador en este ámbito. El ejercicio de estas funciones será compatible con el desempeño por la persona designada de otro tipo de tareas dentro de la organización, siempre y cuando estas, en ningún caso, impliquen dependencia del departamento de publicidad o marketing.
3. El operador deberá proveer al responsable del juego seguro de todos los recursos materiales, humanos y técnicos necesarios para el cumplimiento de las funciones previstas en el apartado 2. Además, la persona responsable de juego seguro formará parte de la estructura organizativa directiva del operador y/o será una persona con responsabilidad e influencia necesaria en la dirección.

#### *Artículo 6. El plan de medidas activas de juego seguro*

Los operadores, en los términos previstos en los artículos 8 y 10.2 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, deben elaborar un plan de medidas activas de juego seguro que formará parte del plan operativo al que se someterá su actividad y en el que se concretará de forma expresa la implementación que el operador realiza del conjunto de medidas que se establecen en este real decreto. Dicho plan deberá estar permanentemente actualizado y a disposición de la autoridad encargada de la regulación del juego.

#### *Artículo 7. Obligaciones de formación.*

1. Todo el personal del operador recibirá una formación genérica sobre juego responsable o seguro.
2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 1, el personal del operador en contacto con los participantes en actividades de juego, así como el personal que dependa jerárquicamente de la persona responsable del juego seguro en lo que respecta a esta materia, recibirá formación específica en materia de juego responsable o seguro, con una periodicidad anual, orientada específicamente, entre otros aspectos, a la identificación de indicios de comportamientos de riesgo en los usuarios y a la política de juego seguro aprobada por el operador.

## **SECCIÓN 2ª**

### ***Mecanismos de prevención: obligaciones generales de información y protección***



*Artículo 8. Obligaciones de información en portales web y aplicaciones.*

1. Los portales web y aplicaciones móviles de juego de los operadores dispondrán de un enlace directo a información sobre juego seguro. Dicho acceso tendrá la denominación de “Juego más seguro” y deberá ser claramente visible en la página de inicio del portal o aplicación mencionados.

Junto a dicho acceso, los operadores habilitarán el enlace a los portales públicos sobre juego seguro que ponga a disposición la autoridad encargada de la regulación del juego.

La autoridad encargada de la regulación del juego podrá determinar la forma, apariencia y denominación de los enlaces previstos en este apartado.

2. En la sección prevista en el apartado 1 se incluirá, al menos, la siguiente información:
  - a) Información general sobre juego seguro y los posibles riesgos del juego.
  - b) Prohibición de jugar a menores de edad.
  - c) Facultad de autoprohibición y condiciones de ejercicio.
  - d) Límites de depósitos y su operativa de funcionamiento y modificación.
  - e) Posibilidad de autoexclusión temporal de la cuenta de juego.
  - f) Referencia a, al menos, una organización que ofrezca información sobre los trastornos asociados con el juego y que pueda ofrecer asistencia al respecto en todo el territorio nacional, así como a la sección correspondiente disponible en la web oficial de la autoridad encargada de la regulación del juego.
  - g) Referencia a las estructuras del Sistema Nacional de Salud que desarrollan servicios de prevención y atención a los trastornos asociados con el juego.
  - h) Información sobre la existencia de mecanismos de control parental.
  - i) Referencia a estudios y proyectos en materia de juego seguro promovidos y, en su caso, hechos públicos por el operador.
  - j) Test de autoevaluación del comportamiento de juego, con identificación de la entidad que lo ha elaborado o aprobado y de las reglas para la interpretación de los resultados obtenidos.



- k) Existencia de mecanismos de detección de comportamientos de riesgo, con referencia a las acciones que el operador adoptará al detectarse tales comportamientos.
- l) Teléfono de asistencia en materia de juego seguro, con indicación de si dicho servicio se presta directamente por el operador o a través de terceros en los términos previstos en el artículo 9 y del contenido de la asistencia que se presta a través del mismo.

La información contenida en esta sección estará disponible para su descarga y contendrá, además, enlaces directos a las páginas web o aplicaciones desde las que pueda accederse a la información reflejada en esta sección.

3. Bajo la denominación “Juego autorizado”, de forma claramente visible y separada de la sección denominada “Juego más seguro”, los operadores incluirán en sus portales o aplicaciones un acceso directo a información relativa a las licencias o autorizaciones de las que sean titulares, incluyendo un vínculo a la web oficial de la autoridad encargada de la regulación del juego.
4. Sin perjuicio de lo anterior, en los portales web y aplicaciones del operador deberá, igualmente, ser visible y claramente identificable:
  - a) La prohibición de jugar a menores de edad, a cuyos efectos se facilitará un acceso directo a información sobre el procedimiento de registro de usuario y las consecuencias de detectar una persona menor de edad.
  - b) La posibilidad de ejercer la facultad de autoprohibición, a cuyos efectos se facilitará un acceso directo al servicio web de la autoridad encargada de la regulación del juego para el ejercicio de esta facultad.
5. Al objeto de garantizar la uniformidad, claridad y comprensión de las obligaciones de información previstas en este artículo, la autoridad encargada de la regulación del juego aprobará, mediante resolución, la configuración de los iconos correspondientes y los enlaces que, en su caso, deben relacionarse con los mismos.

*Artículo 9. Información y asistencia sobre juego seguro y comportamientos de riesgo a través de servicio telefónico.*

1. Los operadores habilitarán un servicio telefónico de atención a su clientela a través del cual se prestará información y asistencia en materia de juego seguro. A través de dicho servicio, que se



prestará al menos en castellano y en las demás lenguas cooficiales y no podrá ser susceptible de tarificación adicional, se informará adecuadamente, como mínimo, de:

- a) Los riesgos que puede generar la actividad de juego
  - b) La posibilidad de realizar un test de autoevaluación.
  - c) La posibilidad de ejercer las facultades de autoprohibición o de autoexclusión.
  - d) Los servicios públicos de prevención y atención a los trastornos asociados con el juego prestados en centros de tratamiento integrados en la estructura del Sistema Nacional de Salud, así como de otras instituciones sociales y clínicas a las que el usuario puede acudir en función de su domicilio, en caso de considerarlo oportuno.
2. Este servicio se prestará directamente por el operador, individualmente o en conjunción con otros operadores, o a través de terceros, previo el oportuno acuerdo firmado al efecto.

Los acuerdos que, en su caso, se suscriban deberán ser comunicados a la autoridad encargada de la regulación del juego dentro del mes siguiente a su firma.

3. El número de teléfono será visible, como mínimo, en la sección sobre juego seguro de la página principal del operador.

4. El personal responsable de la atención de este servicio deberá recibir formación específica en materia de juego seguro, así como, en caso de prestar servicio para varios operadores conjuntamente, estar familiarizado con el plan de medidas activas y las políticas de juego seguro de cada uno de ellos.

#### Artículo 10. *Medidas dirigidas a la clientela privilegiada.*

1. La persona responsable del juego seguro deberá garantizar que el diseño y puesta en práctica de medidas dirigidas a su clientela privilegiada resultan compatibles con la política de juego seguro del operador.
2. En todo caso, previo a la inclusión de una persona usuaria en el servicio de atención especializada que se otorga a su clientela privilegiada, el operador deberá realizar una evaluación individualizada dirigida a determinar la presencia de indicios de comportamientos de riesgo, en cuyo caso no podrá recibir tal atención.
3. Queda prohibido que los participantes jóvenes reciban los servicios de atención especializada dirigida a la clientela privilegiada de un operador.



*Artículo 11. Mensaje específico dirigido a nuevos jugadores.*

Una vez efectuado el registro en la plataforma de juego de un operador, y en un plazo máximo de 24 horas a contar desde el mismo, la persona usuaria deberá recibir un mensaje en el que se incluya información sobre las características y la naturaleza de los juegos de azar a su disposición, sobre los riesgos asociados a la actividad de juego y sobre las políticas de juego seguro que mantiene el operador.

*Artículo 12. Configuración previa de la sesión de juegos bajo la licencia general de “Otros juegos”.*

1. En todos los juegos comercializados por un operador bajo su licencia general de “Otros juegos”, se implementará una configuración de la sesión de juego que se ajustará a lo que dispone este precepto.
2. Por sus especiales características estructurales, queda excluido de las previsiones de este precepto el juego de póquer torneo. Además, la autoridad reguladora de juego podrá excluir de las previsiones de este precepto, en atención a sus características estructurales, a ciertos juegos o establecer, para otros, reglas específicas sobre la sesión de juego.
3. El participante, antes de iniciar la sesión de juegos bajo la licencia general de “Otros juegos”, deberá establecer el tiempo máximo que está dispuesto a emplear y la cantidad máxima en que está dispuesto a minorar su cuenta de juego a lo largo de dicha sesión. Esta determinación deberá realizarse expresamente cada vez que se acceda a una nueva sesión, sin que se puedan predeterminedir por defecto estos valores ni guardar los establecidos en sesiones anteriores. En la configuración de la sesión, el participante podrá, además, restringir temporalmente su acceso a una sesión futura, para el supuesto de que la actual finalice automáticamente como consecuencia del agotamiento de alguno de los límites establecidos en este apartado.
4. La configuración de la sesión no podrá ser modificada durante el transcurso de la misma. No obstante, dicha sesión podrá finalizarse con anterioridad al cumplimiento de los términos anteriormente citados.
5. Agotado el tiempo o la cantidad máxima a minorar de la cuenta durante la sesión de juego, ésta finalizará automáticamente, produciéndose la desconexión de la actividad de juego una vez finalicen las partidas, manos o tiradas en curso, incluyendo en su caso las evoluciones metamórficas que se hubieran producido. El operador deberá habilitar los mecanismos necesarios para no permitir el inicio de nuevas partidas, manos o tiradas desde que finalice la sesión de juego.



En todo caso, el operador de juego deberá anticipar al participante la proximidad del cumplimiento de los límites predeterminados en la configuración previa de la sesión, a fin de que dicho participante pueda realizar, si así lo desea, un cierre ordenado de la misma

6. El operador podrá habilitar los mecanismos oportunos para que, una vez finalizada la sesión de juego, se produzca la desconexión de la actividad de juego antes de la terminación de las partidas, manos o tiradas en curso, siempre y cuando se garantice el desarrollo automático de aquellas hasta su conclusión y, en su caso, el abono del importe de los premios obtenidos.
7. Cuando en el transcurso de los sesenta minutos siguientes a la finalización de la sesión, la persona jugadora inicie una nueva, el operador, previamente a ese inicio, deberá remitirle un mensaje específico, diferente al previsto en el artículo 15, que deberá señalar la circunstancia del tiempo transcurrido desde su última participación, la conveniencia de desarrollar un comportamiento de juego más seguro, así como las implicaciones que se derivan de una frecuencia excesiva de juego desde un punto de vista de juego de riesgo, problemático, compulsivo o patológico. Además, en ese mensaje específico se incluirá un vínculo que permita el redireccionamiento a la sección prevista en el artículo 8.1.

*Artículo 13. Límites a los importes destinados a la realización de apuestas en directo.*

1. La cantidad de dinero que una misma persona puede dedicar a su participación en apuestas en directo no podrá exceder del importe del saldo que esa persona tenga en su cuenta de juego en el momento en que se inicie el evento en el que se realizarán las apuestas.

Si durante el transcurso del evento en que se estén realizando apuestas, esa persona ingresa en su cuenta de juego alguna cantidad adicional, proveniente exclusivamente de los premios ganados como consecuencia de las apuestas realizadas en directo sobre ese evento, este importe ingresado podrá dedicarse también a la realización de nuevas apuestas en directo en ese mismo evento.

2. En el caso de que una persona realice apuestas en directo combinadas sobre dos o más eventos que se celebren simultáneamente, el límite de las cantidades que esta persona puede dedicar a las apuestas será el importe del saldo que ésta tenga en su cuenta de juego en el momento en que se inicia el primero de los eventos sobre los que se apuesta.



Si durante el transcurso de los eventos en que se estén realizando apuestas combinadas, la persona ingresa en su cuenta de juego alguna cantidad adicional, proveniente exclusivamente de los premios ganados como consecuencia de las apuestas combinadas realizadas en directo sobre esos eventos, este importe podrá dedicarse también a la realización de nuevas apuestas en directo en esos mismos eventos.

3. En los casos en los que, una vez iniciado el evento sobre el que realizar apuestas, el participante se registre como usuario en un operador, se entenderá que el importe del saldo de libre disposición de la cuenta de juego es cero.

*Artículo 14. Configuración previa de la sesión de loterías instantáneas o presorteadas.*

1. En todas las modalidades de loterías instantáneas o presorteadas comercializadas por un operador designado para la comercialización de los juegos de loterías regulados en la Ley 13/2011, de 27 de mayo, se implementará una configuración de la sesión de juego que se ajustará a lo que dispone este precepto.
2. La persona jugadora, antes de iniciar la sesión de loterías instantáneas o presorteadas, deberá establecer el tiempo máximo que está dispuesto a emplear y la cantidad máxima en que está dispuesto a minorar su cuenta de juego a lo largo de dicha sesión. Esta determinación deberá realizarse expresamente cada vez que se acceda a una nueva sesión, sin que se puedan predeterminar por defecto estos valores ni guardar los establecidos en sesiones anteriores. En la configuración de la sesión, la persona jugadora podrá, además, restringir temporalmente su acceso a una sesión futura, para el supuesto de que la actual finalice automáticamente como consecuencia del agotamiento de alguno de los límites establecidos en este apartado.
3. La configuración de la sesión no podrá ser modificada durante el transcurso de la misma. No obstante, dicha sesión podrá finalizarse con anterioridad al cumplimiento de los términos anteriormente citados.
4. Agotado el tiempo o la cantidad máxima a minorar de su cuenta durante la sesión de juego, ésta finalizará automáticamente, produciéndose la desconexión de la actividad de juego de la persona una vez finalicen sus participaciones en curso. El operador deberá habilitar los mecanismos necesarios para no permitir el inicio de nuevas participaciones una vez que finalice automáticamente la sesión de juego.





En todo caso, el operador de juego deberá anticipar al participante la proximidad del cumplimiento de los límites predeterminados en la configuración previa de la sesión, a fin de que dicha persona pueda realizar, si así lo desea, un cierre ordenado de la misma

5. El operador podrá habilitar los mecanismos oportunos para que, una vez finalizada la sesión de juego, se produzca la desconexión de la actividad de juego antes de la terminación de las participaciones en curso, siempre y cuando se garantice el desarrollo automático de dichas participaciones hasta su conclusión y, en su caso, el abono del importe de los premios obtenidos.
6. Cuando en el transcurso de los sesenta minutos siguientes a la finalización de la sesión, la persona inicie una nueva, el operador, previamente a ese inicio, deberá remitir a ésta un mensaje específico, diferente al previsto en el artículo 15, que deberá señalar la circunstancia del tiempo transcurrido desde su última participación, la conveniencia de desarrollar un comportamiento de juego más seguro, así como las implicaciones que se derivan de una frecuencia excesiva de juego desde un punto de vista de juego de riesgo, problemático, compulsivo o patológico. Además, en ese mensaje específico se incluirá un vínculo que permita el redireccionamiento a la sección prevista en el artículo 8.1.

#### *Artículo 15. Mensajes específicos de autoevaluación.*

Durante la sesión de juego, la persona usuaria deberá recibir, al menos una vez cada sesenta minutos, mensajes informativos periódicos de lectura obligatoria para poder continuar jugando. Estos mensajes contendrán información objetiva relativa a su conducta de juego durante la sesión, como por ejemplo el tiempo jugado, las cantidades apostadas o las pérdidas netas producidas, y en ningún caso juicios de valor del operador sobre dicha conducta.

#### *Artículo 16. Presentación de resultados en los juegos.*

1. La presentación de los resultados en cualquier juego deberá realizarse de un modo claro y veraz, de tal forma que, en ningún caso, la eventual pérdida producida en la partida o en la sesión de juego pueda percibirse como una ganancia, en los términos previstos en el apartado 2 de este precepto
2. Quedan prohibidos:
  - a) Los resultados en una partida o en una sesión que, aun constituyendo pérdidas para el jugador, vengan acompañados de mensajes del tipo “casi acertaste”, “estuviste cerca”, o similar.



- b) Los mecanismos sonoros o visuales activados por un resultado o por la finalización de una sesión que, constituyendo una pérdida para la persona jugadora, sean iguales o muy semejantes a aquellos mecanismos que se producen cuando la persona jugadora obtiene una ganancia.

*Artículo 17. Evaluación de riesgo en los juegos.*

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, la autoridad encargada de la regulación del juego determinará un modelo de evaluación de riesgo de los juegos de un operador con carácter previo a su comercialización desde la perspectiva de aquellos factores de su diseño que sean susceptibles de influir en las personas jugadoras en términos de su potencial adictivo. Además, la autoridad encargada de la regulación del juego podrá igualmente determinar las concretas medidas de minimización de dichos riesgos.

*Artículo 18. Resumen mensual de actividad*

1. La persona usuaria tiene derecho a acceder a un resumen mensual de su actividad con el operador que, al menos, comprenderá la siguiente información:
  - a) Numero de accesos a la plataforma de juego del operador.
  - b) Depósitos y medios de pago usados
  - c) Histórico de movimientos de la cuenta de juego, con detalle de las transacciones de depósitos, participaciones, premios y retiradas.
  - d) Histórico del balance del gasto.
  - e) Evolución de las modificaciones de los límites de depósito.
2. Los operadores de juego deberán remitir de forma periódica y, como mínimo, cada tres meses, un mensaje en el que se traslade a los participantes la posibilidad de acceder a la información prevista en el apartado 1.
3. La autoridad encargada de la regulación del juego, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, podrá determinar el contenido y formato de la información referida en el apartado 1.



## **CAPÍTULO III**

### **Políticas activas de información y protección añadidas para determinados colectivos de participantes vulnerables o grupos en riesgo.**

#### **SECCIÓN 1ª**

##### **Participantes con un comportamiento de juego intensivo y participantes jóvenes**

*Artículo 19. Mensaje específico para participantes con un comportamiento de juego intensivo.*

El operador, como plazo límite a las 24 horas del día siguiente a aquel en que la persona jugadora reúna la condición de participante con un comportamiento de juego intensivo, deberá remitir un mensaje informativo específico y diferenciado, que ponga en su conocimiento la concurrencia de esta circunstancia. El mensaje se remitirá por correo electrónico o por cualquier otro medio que permita dejar constancia de la comunicación efectuada.

Ese mensaje, que se formulará en términos tales que sean comprensibles para un consumidor medio, contendrá información sobre la relación de la persona participante con el juego, y deberá comprender, al menos, datos tales como el importe medio de depósitos, el tiempo de conexión, las pérdidas acumuladas, así como cualquier otro que el operador, en atención a la concreta circunstancia de esa persona, pueda estimar relevante a fin de permitirle tener un mejor autoconocimiento de su conducta de juego.

*Artículo 20. Resumen mensual de actividad para participantes con comportamientos de juego intensivo.*

Aquellas personas que reúnan la condición de participantes con comportamientos de juego intensivo deberán recibir el resumen mensual de actividad previsto en el artículo 18, bien mediante la utilización de correo electrónico o cualquier otro medio que permita dejar constancia de la comunicación efectuada.

En cualquier caso, el resumen de actividad deberá remitirse dentro de los primeros cinco días correspondientes al mes siguiente a aquel en el que la persona haya adquirido la condición de participante con comportamientos de juego intensivo, tendrá una periodicidad mensual y se mantendrá, al menos, hasta el mes siguiente a aquel en que haya dejado de reunir esa condición.

*Artículo 21. Limitación a los medios de pago de participantes con comportamientos de juego intensivo.*

Queda prohibido el depósito de fondos con tarjetas de crédito por parte de los participantes con



comportamientos de juego intensivo.

*Artículo 22. Mensaje reforzado a nuevos participantes jóvenes.*

El mensaje a nuevos jugadores previsto en el artículo 11 deberá incluir una referencia específica a los riesgos asociados a la actividad de juego de los participantes jóvenes.

*Artículo 23. Actividades promocionales dirigidas a participantes jóvenes.*

Los participantes jóvenes no podrán recibir ningún tipo actividad promocional cuyo objeto sea ajeno a la actividad de juego desarrollada en la plataforma del operador.

## **SECCIÓN 2ª**

### **Participantes incursos en comportamientos de juego de riesgo**

*Artículo 24. Detección de comportamientos de riesgo de las personas usuarias.*

1. Los operadores deberán establecer mecanismos y protocolos que permitan detectar los comportamientos de riesgo de las personas usuarias registradas. Se tendrán en cuenta a estos efectos criterios o indicadores objetivos que revelen patrones de actividad como, por ejemplo, el volumen, la frecuencia y la variabilidad de las participaciones o los depósitos, sin perjuicio de otros elementos cuantitativos o cualitativos que puedan asimismo resultar relevantes de acuerdo con la mecánica de los distintos juegos o con la experiencia del operador.

El tratamiento de los datos personales de las personas jugadoras que resulte de aplicar los mecanismos y protocolos previstos en este apartado sólo tendrá por finalidad la detección de personas que incurran en un comportamiento de riesgo y la aplicación de las medidas contenidas en este artículo.

2. Antes del 31 de enero de cada año, el operador deberá comunicar a la autoridad encargada de la regulación del juego la versión actualizada de la descripción básica de los mecanismos y protocolos implementados que permitan detectar los comportamientos de riesgo, el protocolo de actuación en el caso de detección de dichos comportamientos, el número total de personas con comportamiento de riesgo detectadas durante el año anterior con arreglo a los mecanismos establecidos, así como de las acciones realizadas y el seguimiento y efecto de las mismas.

3. La autoridad encargada de la regulación del juego podrá desarrollar, mediante resolución, los concretos mecanismos para la detección de comportamientos de riesgo, así como el contenido de los protocolos



que los operadores y, en su caso, la propia autoridad, deban adoptar hacia estas personas, una vez detectados tales comportamientos.

#### *Artículo 25. Medidas aplicables a las personas incurso en comportamientos de riesgo*

1. Detectada una persona que ha desarrollado un comportamiento de riesgo, y sin perjuicio de otras posibles medidas adoptadas por el operador y que deberán estar contempladas en un protocolo de actuación, entre las cuales podrá incluirse la potestad de resolver la relación contractual establecida con estos participantes, el operador adoptará en todo caso las medidas establecidas en los artículos 26 a 31.

En el supuesto de que, conforme a los mecanismos y protocolos establecidos por el operador, un jugador deje de estar catalogado como incurso en comportamientos de riesgo, esta circunstancia deberá serle comunicada expresamente.

2. Las medidas previstas en los artículos 26 a 30 se activarán, como plazo límite, a las 24 horas del día siguiente a aquel en que la persona jugadora haya sido catalogada como incurso en un comportamiento de juego de riesgo.

Las medidas previstas en los artículos 19 a 21 se suspenderán o no se activarán cuando una persona participante con un comportamiento de juego intensivo haya adquirido la consideración de participante incurso en comportamiento de juego de riesgo.

#### *Artículo 26. Interacción específica con la persona incurso en comportamientos de riesgo.*

1. Tras la categorización de una persona como incurso en comportamientos de riesgo, el equipo de juego responsable del operador lo pondrá en su conocimiento, por correo electrónico o por cualquier otro medio que permita dejar constancia de la comunicación efectuada.

El mensaje contendrá, además de una referencia específica a su catalogación como participante con un comportamiento de juego de riesgo, información relativa a sus participaciones y gasto en el período reciente que determine el operador y a la posible existencia, en su caso, de cambios en sus patrones de conducta de juego o de gasto, así como la recomendación de consultar las herramientas de control de actividad de juego y gasto existentes en la plataforma del operador, incluyendo la autoexclusión y la autoprohibición, e información relativa a las medidas recogidas en los artículos 26 a 30.

Asimismo, se deberá informar la persona de las medidas añadidas de protección incluidas en esta sección, con la finalidad de que éste conozca íntegramente su situación de juego durante su catalogación como un jugador incurso en comportamientos de riesgo.



2. A fin de que la interacción pueda considerarse efectivamente producida, el operador, por cualquier medio que permita su ulterior verificación, deberá recabar una respuesta activa de la persona jugadora, sin que para ello sean suficientes los mensajes automatizados de confirmación de lectura desde su correo electrónico u otros mecanismos similares.

En caso de que no se consiga establecer esa interacción en un plazo máximo de cuarenta y ocho horas desde que el operador haya remitido la comunicación, este deberá suspender la relación de juego con la persona participante, impidiéndole participar en actividades de juego, hasta que aquella se haya producido.

3. La interacción con la persona jugadora se mantendrá durante el tiempo en que esta sea considerada como incurso en comportamientos de riesgo, de acuerdo con una periodicidad razonable y ponderada por el propio operador. La autoridad reguladora de juego de ámbito estatal, en ejercicio de las competencias previstas en el artículo 23 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, podrá fijar de forma expresa la forma de interacción, así como su periodicidad.

*Artículo 27. Prohibición de obtención de promociones.*

Las personas que hayan sido catalogadas como participantes con comportamientos de juego de riesgo no podrán recibir ninguna clase de actividad promocional.

*Artículo 28. Exclusión de los servicios de atención especializada dirigida a la clientela privilegiada.*

Queda prohibido que los operadores ofrezcan a una persona incurso en comportamientos de juego de riesgo los servicios de atención especializada que dirigen a su clientela privilegiada.

*Artículo 29. Restricciones a las comunicaciones comerciales.*

Queda prohibido el envío de comunicaciones comerciales por correo electrónico u otro medio de comunicación equivalente, incluyendo las comunicaciones comerciales sobre las actividades promocionales, a aquellas personas que hayan sido catalogadas como incursas en comportamientos de juego de riesgo.

medio de comunicación electrónica equivalente a las personas autoprohibidas o autoexcluida

*Artículo 30. Limitaciones a los medios de pago de los participantes incursos en comportamientos de riesgo.*

1. Las personas incursas en comportamientos de juego de riesgo solo podrán utilizar medios de pago nominativos y de su titularidad.

En caso de que no pueda acreditarse la titularidad de los medios de pago empleados en el plazo



previsto en el artículo 25, el operador deberá dirigirse la persona jugadora para que sea ésta la que acredite tal titularidad en un plazo máximo de 72 horas desde la finalización del previsto en el anterior precepto. La falta de acreditación supondrá la prohibición de uso de dicho medio de pago, hasta que esta acreditación se produzca.

2. Queda prohibido el depósito de fondos con tarjetas de crédito por parte de las personas jugadoras incursas en comportamientos de juego de riesgo.

*Artículo 31. Medidas de diligencia debida sobre la capacidad económica de las personas incursas en comportamientos de riesgo.*

1. El operador deberá valorar, de una manera razonable atendiendo a las fuentes de información previstas en este apartado y en el plazo de los quince días naturales siguientes a aquel en que haya categorizado a una persona jugadora como incursa en comportamiento de riesgo, la relación entre la capacidad económica de esta persona y su nivel de gasto con el operador, con la finalidad de verificar su compatibilidad. Para ello, deberá utilizar la información económica de que ya disponga a raíz de la relación comercial que lo une con el participante y de las obligaciones de diligencia debida derivadas de su condición de sujeto obligado en los términos previstos en la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención de blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo.
2. En caso de que, a la luz de la valoración efectuada, el operador detecte que la persona incursa en comportamientos de juego de riesgo utiliza, para sufragar su participación, fondos procedentes de la venta de bienes inmuebles, acciones u otros valores mobiliarios de similar naturaleza, herencias, donaciones, préstamos o créditos de cualquier tipo, deberá suspender de forma inmediata la actividad de juego de dicho participante por un plazo no inferior a tres meses. Transcurrido este plazo, esta persona podrá solicitar el levantamiento de la suspensión, la cual podrá ser concedida por el operador previa acreditación, por parte de aquélla, de la existencia a su disposición de fuentes de ingresos distintas a las mencionadas y el establecimiento y mantenimiento por ésta de límites de depósitos compatibles con las mismas.

El operador deberá mantener una especial diligencia en el seguimiento de la actividad de juego de todos aquellos participantes a los que se haya levantado la suspensión en los términos anteriormente señalados, durante el tiempo que se mantengan en la situación de riesgo.



3. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, la autoridad de regulación del juego podrá desarrollar otros criterios de compatibilidad de la capacidad económica de las personas jugadoras más allá de los que se prevén en el apartado 2.

### **SECCIÓN 3ª**

#### **Participantes que hayan ejercido las facultades de autoprohibición y autoexclusión**

##### *Artículo 32. Suspensión de cuentas de juego por autoprohibición.*

1. Cuando se ponga de manifiesto al operador la inscripción en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego de alguna persona jugadora con registro de usuario activo, el operador procederá a la suspensión de su cuenta de juego y le comunicará las consecuencias asociadas a dicha suspensión previstas en los apartados 2, 3 y 4.
2. Mientras dure la suspensión, la persona con registro de usuario no podrá realizar depósitos ni participaciones.
3. Durante la suspensión de la cuenta de juego, la persona inscrita en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego podrá solicitar la transferencia, por cualquiera de los medios de pago ofrecidos por el operador y sin coste adicional alguno:
  - a) Del saldo de su cuenta de juego, incluyendo los premios obtenidos con anterioridad a la suspensión.
  - b) De los premios ganados durante la suspensión de la cuenta de juego a consecuencia de participaciones en el juego realizadas con anterioridad a dicha suspensión.
4. Cancelada la inscripción de una persona en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego, previa solicitud de la misma, el operador podrá alzar la suspensión de la cuenta de juego y permitir su participación en los juegos.

##### *Artículo 33. Suspensión de cuentas de juego por autoexclusión.*

1. Sin perjuicio de la facultad de autoprohibición, el operador pondrá a disposición de las personas jugadoras la posibilidad de autoexcluirse, lo que comportará la suspensión temporal de su cuenta de juego, sin posibilidad de hacer depósitos o participaciones, y cuantas otras consecuencias determine el operador, en su caso, en el contrato de juego.





2. La autoexclusión, que será efectiva en un plazo máximo de cuarenta y ocho horas desde que se complete la solicitud e irrevocable durante el plazo señalado por el participante, se articulará de acuerdo con las siguientes reglas:
  - a) Se ha de configurar en la página de inicio de la web del operador de juego de forma fácilmente accesible para los jugadores y perfectamente 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 perfeccionamiento de la autoexclusión deberá resultar sencillo para la persona jugadora y requerir para su confirmación la realización de un mínimo de pasos.
  - e) La solicitud será irrevocable durante el tiempo señalado por el participante. En caso de que este hubiese señalado un plazo superior a seis meses de conformidad con el modelo de autoexclusión determinado por el operador y articulado de acuerdo con las reglas previstas en este precepto, la solicitud podrá revocarse transcurrido dicho periodo.
3. Una vez hecha efectiva la autoexclusión, la persona jugadora solo podrá acceder a su cuenta de juego para retirar el saldo de su cuenta y de los premios ganados durante la suspensión de la cuenta de juego a consecuencia de participaciones en el juego realizadas con anterioridad a dicha suspensión.

*Artículo 34. Restricciones a las comunicaciones comerciales de participantes que hayan ejercido las facultades de autoprohibición o autoexclusión.*

Queda prohibido el envío de comunicaciones comerciales por correo electrónico u otro medio de comunicación equivalente, incluyendo las comunicaciones comerciales sobre las actividades promocionales y el disfrute de las mismas, a aquellas personas participantes que hayan hecho uso de las facultades de autoprohibición o autoexclusión.

Esta medida dejará de aplicarse desde el día siguiente a aquel en que estas personas dejen de estar inscritas en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego o dejen de estar autoexcluidas.

*Artículo 35. Mensaje específico para personas que hubieran estado inscritas en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego.*



Los operadores deberán remitir un mensaje específico dirigido a aquellas personas que, habiéndose inscrito en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego y una vez finalizado el periodo mínimo de permanencia en dicho registro, se han dado de baja en dicho registro y deciden volver a jugar activando de nuevo las cuentas de juego que hubieran tenido con anterioridad a la mencionada inscripción.

El mensaje deberá incluir, al menos, una referencia expresa a su antigua situación de alta en ese registro, así como a los riesgos asociados a la actividad de juego y sobre las políticas de juego responsable o seguro que mantiene el operador.

En aquellos casos en los que el operador disponga de un registro de datos descriptivos del comportamiento de la persona jugadora con anterioridad a su inscripción en el Registro, tales como pérdidas acumuladas, tiempos de conexión, reclamaciones presentadas, y cualesquiera otros que por su naturaleza permitan a esta persona un mejor conocimiento de su anterior conducta de juego, estos serán presentados en el mencionado mensaje.

En aquellos casos en que estas personas jugadoras hubiesen sido catalogadas como participantes con un comportamiento de juego intensivo o de riesgo, también se trasladará esta información.

*Artículo 36. Procedimientos de seguimiento y detección de posibles suplantaciones de identidad por parte de participantes inscritos en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego.*

Los operadores deberán desarrollar procedimientos internos destinados específicamente al seguimiento y detección de posibles intentos de sus personas jugadoras inscritas en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego de volver a jugar suplantando la identidad de otra persona jugadora.

A los efectos de la detección de este fraude, deberán realizar, entre otras medidas, comprobaciones y cruces periódicos de la información que tengan de esos jugadores.

En caso de que como resultado de esta actividad de comprobación surgiesen coincidencias con alguna persona jugadora en activo, el operador deberá suspender la cuenta de juego de esa persona hasta comprobar su identidad mediante una verificación documental específica.

*Disposición adicional primera. Adhesión a los sistemas de prevención del riesgo de suplantación de identidad.*



Todos los operadores comprendidos en el ámbito de aplicación de este real decreto deberán adherirse a los sistemas de prevención del riesgo de suplantación de identidad que la autoridad reguladora ponga a su disposición.

Disposición adicional segunda. *Colaboración con la Administración para la sensibilización y promoción del juego seguro.*

A los efectos de promover o abordar estudios estadísticos en materia de juego seguro y patrones de juego, la autoridad encargada de la regulación del juego podrá requerir la colaboración del operador para comunicar a las personas registradas la existencia de cuestionarios sobre su experiencia y hábitos de juego, así como para facilitar el acceso a los mismos. La respuesta del jugador será en todo caso voluntaria y anónima.

Disposición adicional tercera. *Estudios sobre juego seguro.*

El operador comunicará a la autoridad encargada de la regulación del juego la decisión de abordar estudios sobre juego seguro, por sí mismo o en conjunción con otros operadores o entidades, así como su resultado final, a los efectos de que sean difundidos públicamente a través de sus medios web.

Disposición adicional cuarta. *Modificación de títulos habilitantes de los operadores de juego.*

En ejercicio de las competencias previstas en el artículo 23 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, la autoridad encargada de la regulación del juego, con audiencia previa a los operadores de juego, podrá modificar los títulos habilitantes para ofrecer actividades de juego de ámbito estatal para incluir, de forma expresa, concretas obligaciones en materia de juego responsable o seguro, en atención a la evolución del estado de la técnica y de los conocimientos empíricos o científicos que existan en cada momento sobre esta materia.

Disposición adicional quinta. *Medidas específicas dirigidas a la actividad de juego presencial de todos los operadores de juego.*

1. En el supuesto de que el operador comercialice su actividad en virtud de su título habilitante estatal también a través de establecimientos abiertos al público o de equipos que permitan la participación en esos juegos de ámbito estatal, incluyendo los operadores designados para la comercialización de los juegos de loterías, en los mismos deberá estar claramente visible la prohibición de jugar de menores de edad y autoprohibidos.



2. Las obligaciones de formación previstas en el artículo 7 de este real decreto serán igualmente aplicables a todo el personal que preste sus servicios en el canal presencial del operador.
3. La autoridad reguladora de juego de ámbito estatal podrá determinar un modelo de evaluación de riesgo de los juegos de un operador que se comercialicen a través de su canal presencial.

Disposición adicional sexta. *Adaptación de los juegos ya comercializados a las previsiones contenidas en el artículo 16.*

En el plazo de un año a contar desde la entrada en vigor de este real decreto, todos los juegos comercializados por operadores de juego con anterioridad a dicha entrada en vigor deberán adaptarse a las previsiones contenidas en el artículo 16.

Disposición adicional séptima. *Proveedores de servicios de monedero electrónico.*

La autoridad encargada de la regulación del juego analizará las posibilidades técnicas de identificación de las tarjetas de crédito utilizadas en servicios de monedero electrónico con la finalidad de extender o adecuar, en su caso, las previsiones contenidas en los artículos 21 y 30 a esta clase de servicios.

Disposición adicional octava. *Régimen específico de la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE).*

De conformidad con lo previsto en el apartado 3 de la disposición adicional segunda de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, con el fin de preservar el estricto control público de la actividad de juego de la ONCE, las competencias que este real decreto atribuye a la autoridad encargada de la regulación del juego serán ejercidas por el Consejo de Protectorado de la ONCE en relación con las actividades sujetas a reserva que dicha organización desarrolla, con la salvedad de las competencias que correspondan al Consejo de Ministros.

Disposición transitoria única. *Revisión de los servicios de atención especializada para la clientela privilegiada existente.*

En el plazo de tres días hábiles desde la entrada en vigor del presente Real Decreto deberá darse de baja de los servicios de atención especializada que recibe la clientela privilegiada existente a los participantes jóvenes.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*



A la entrada en vigor del presente Real Decreto queda derogado el Título II del Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre, de comunicaciones comerciales de las actividades de juego, así como cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en el presente real decreto.

Disposición final primera. *Modificación del Real Decreto 1614/2011, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, en lo relativo a licencias, autorizaciones y registros del juego.*

El Real Decreto 1614/2011, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, en lo relativo a licencias, autorizaciones y registros del juego, queda modificado como sigue:

Uno. Se modifica el apartado 1 del artículo 38, que pasa a tener la siguiente redacción:

“1. El operador abonará los premios por el procedimiento y medios de pago que hubiera establecido en las reglas particulares del juego y pondrá a disposición de los participantes el abono de los premios por el mismo medio que aquéllos hubieran empleado para el pago de la participación en el juego, salvo que las normas o condiciones aplicadas por el correspondiente medio de pago no le permitieran realizar el abono. En estos supuestos, el operador deberá informar a los participantes de las limitaciones que, en relación con el abono de los premios, afecten al medio de pago empleado. En todo caso, y sea cual fuere el medio empleado para el abono de los premios, éste no podrá suponer ningún coste u obligación adicional para el participante premiado.

En aquellos juegos en los que se exija un control en la verificación de los usuarios, cuando la diferencia entre la participación y el premio obtenido sea superior a los cinco mil euros, y se trate de la primera obtención de un premio con estas características, el operador de juego, previa realización de los oportunos controles y con la menor demora posible, deberá transferir el importe del premio obtenido directamente al participante, comunicándole tal circunstancia de forma expresa. En tanto la transferencia no se haya hecho efectiva, el participante no podrá disponer del importe del premio para realizar nuevas participaciones en el juego. Las siguientes veces en que se reciba un premio de estas características, el operador remitirá un mensaje ofreciendo al participante de forma expresa la posibilidad de solicitar la transferencia del importe del premio a través de alguno de los medios de pago que dicho operador hubiera establecido en las reglas particulares del juego”.

Dos. Se añade un apartado 4 al artículo 56, con la siguiente redacción:



“4. En aquellos casos en que la inscripción provenga de los registros autonómicos en los términos previstos en el artículo 57.3, deberá constar también en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego información sobre la comunidad autónoma que remite la solicitud.”

Tres. El apartado 3 del artículo 57 queda redactado en los siguientes términos:

“3. Será además practicada de oficio la inscripción de los datos que procedan de los registros de similar objeto que se lleven por las distintas comunidades autónomas en el ejercicio de sus competencias sobre juego que hayan suscrito con la autoridad reguladora de juego de ámbito estatal un convenio de los previstos en el artículo 62.1, a cuyo efecto el plazo de inscripción será de tres días a contar desde el día siguiente a aquel en que se haya producido la correspondiente comunicación.”

Cuatro. Se añade un apartado 4 al artículo 60, con la siguiente redacción:

“4. Las inscripciones practicadas de oficio provenientes de los registros de similar objeto de las comunidades autónomas con las que se haya suscrito un convenio de colaboración de los previstos en el artículo 62.1 mantendrán su vigencia por tiempo indefinido hasta que sean canceladas de oficio a petición de la comunidad autónoma de origen de los datos.”

Cinco. Se modifican los apartados 1, 2 y 3 del artículo 61, cuya redacción pasa a ser la siguiente:

“1. El interesado inscrito en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego, la comunidad autónoma con la que haya suscrito un convenio de colaboración de los previstos en el artículo 62.1 o, en su caso, el tercero que solicitara la inscripción o el órgano judicial que la ordenara, deberá notificar a la autoridad encargada de la regulación del juego de ámbito estatal para su modificación los cambios que se produjeran en los datos inscritos en el Registro. A estos efectos, la autoridad encargada de la regulación del juego de ámbito estatal requerirá la información que considere necesaria para acreditar el hecho o circunstancia que motivara el cambio de los datos y practicará de oficio las modificaciones que sean precisas en el Registro.

2. La Comisión Nacional del Juego acordará de oficio la cancelación de los datos inscritos en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego cumplido el período de vigencia de la inscripción a la que se refiere el artículo 60 o tras la comunicación señalada en el apartado 4 de ese mismo precepto.



3. Salvo en los supuestos a los que se refiere el número anterior, la cancelación de las inscripciones se practicará tras la instrucción del procedimiento de cancelación correspondiente que podrá ser iniciado a instancia del interesado inscrito o, en su caso, del tercero que solicitara la inscripción o del órgano judicial que la ordenase.

En el procedimiento de cancelación iniciado a instancias del interesado inscrito, se dará audiencia al tercero que solicitase la inscripción. La autoridad reguladora de juego de ámbito estatal resolverá motivadamente sobre la procedencia de la cancelación de las autorizaciones en el plazo de seis meses contados desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro correspondiente.

Transcurridos los plazos señalados referidos en el párrafo anterior sin que se hubiera dictado y notificado la resolución expresa sobre la cancelación, ésta se entenderá estimada por silencio.

La cancelación de las inscripciones practicadas por resolución judicial o remitidas por una comunidad autónoma con la que haya suscrito un convenio de colaboración de los previstos en el artículo 62.1 no podrá ser instada por la persona inscrita.”

Seis. El artículo 62 pasa a tener la siguiente redacción:

“Artículo 62. Cooperación interadministrativa.

1. La autoridad encargada de la regulación del juego de ámbito estatal, en el marco que se fije por el Consejo de Políticas de Juego, alcanzará convenios con las distintas Comunidades Autónomas para la determinación del procedimiento de inscripción en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego de los datos contenidos en los registros autonómicos, la agilización de los procesos de comunicación de datos y, en su caso, la interconexión de los registros de interdicciones de acceso al juego.

A estos efectos, la inscripción en el Registro General de interdicciones de Acceso al Juego de los datos contenidos en los registros autonómicos, tras la suscripción del correspondiente convenio, podrá articularse, bien a través de una integración organizativa y funcional entre ambos registros, bien mediante el modelo descrito en los artículos 57.3, 60.4 y en los apartados 1, 2 y 3 del artículo 61 de este real decreto.

2. La autoridad encargada de la regulación del juego, en el marco referido en el apartado 1 y con la frecuencia que a estos efectos se determine, dará traslado a los órganos competentes en materia de juego de las Comunidades Autónomas de las inscripciones, modificaciones y cancelaciones practicadas en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego.



3. Asimismo, los órganos competentes en materia de juego de las comunidades autónomas, de acuerdo con el marco referido en el apartado 1, darán traslado a la autoridad encargada de la regulación del juego, con la frecuencia que a estos efectos se determine, de las inscripciones, modificaciones y cancelaciones practicadas en sus registros autonómicos correspondientes.

En estos casos, la autoridad encargada de la regulación del juego ajustará el procedimiento de inscripción, modificación o cancelación en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego a lo dispuesto en el apartado 1 de este precepto y, en términos generales, a lo dispuesto en este Capítulo.

4. Los datos comunicados entre la autoridad reguladora de juego de ámbito estatal y las Comunidades Autónomas con competencias en la materia que hayan suscrito un convenio de los previstos en el apartado 1, darán lugar a la práctica de oficio y sin coste para el solicitante de la correspondiente inscripción en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego.”

Disposición final segunda. *Modificación del Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre, de comunicaciones comerciales de las actividades de juego.*

El párrafo i) del artículo 3 del Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre, de comunicaciones comerciales de las actividades de juego, queda modificado como sigue:

“i) Juego seguro o juego responsable: conjunto de elementos configuradores de la oferta y del consumo de juegos de azar que conducen a reducir el riesgo de comportamientos de juego de riesgo, problemático, compulsivo o patológico o a minimizar los efectos negativos que estos puedan causar.”

Disposición final tercera. *Mecanismos de detección de comportamientos de riesgo.*

En el plazo de dos años desde la entrada en vigor de este real decreto, en los términos previstos en el apartado 3 del artículo 23, la autoridad encargada de la regulación del juego desarrollará un mecanismo de detección de comportamientos de riesgo que será utilizado por todos los operadores en los términos que determine dicha autoridad.

A estos efectos, la autoridad encargada de la regulación del juego podrá suscribir convenios de colaboración con entidades del Sistema Nacional de Salud con la finalidad de acceder a datos sobre personas que, habiendo sido diagnosticadas con un trastorno asociado a su conducta de juego, al mismo tiempo hayan tenido abierta una cuenta de juego online con algún operador de juego regulado. En todo caso, el tratamiento de estos datos solo podrá realizarse con el consentimiento previo de las personas mencionadas.





Disposición final cuarta. *Facultad de ejecución y desarrollo.*

Se faculta a la persona titular del Ministerio de Consumo para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y la ejecución de lo dispuesto en este real decreto.

Disposición final quinta. *Entrada en vigor.*

El presente real decreto entrará en vigor el 1 de julio de 2022, con excepción de los artículos 12, 13, 14, 15 y 16, que entrarán en vigor el 1 de julio de 2023.