

Aprobado el Real Decreto 176/2023, de 14 de marzo, por el que se desarrollan entornos más seguros de juego



Marzo 2023

¿Hablamos?

Patricia Manca Díaz

Socia responsable de NewLaw en PwC Tax & Legal
patricia.manca.diaz@pwc.com

Álvaro Arroyo Sánchez

Abogado especialista en Sector Juego de PwC Tax & Legal
alvaro.arroyo.sanchez@pwc.com

Pedro Palomino Toledano

Abogado especialista en Sector Juego de PwC Tax & Legal
pedro.palomino.toledano@pwc.com

1. Contexto

Tras el desarrollo parcial del artículo 8 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego por parte del Título II del Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre, de comunicaciones comerciales de las actividades de juego (en adelante, el “**Real Decreto 958/2020**”), el organismo regulador -la Dirección General de Ordenación del Juego (en adelante, la “**DGOJ**”) - considera necesario llevar a cabo un refuerzo de la exigibilidad en materia de medidas de juego responsable y definir un marco regulatorio con un alcance material mediante el establecimiento de directrices concretas.

En este sentido, fruto de la apreciación de una elevada disparidad entre las medidas adoptadas por los distintos operadores de juego y el desarrollo efectivo de las mismas, se adoptan un conjunto de medidas con la aprobación del Real Decreto 176/2023, de 14 de marzo, por el que se pretende desarrollar entornos más seguros de juego (en adelante, el “**Real Decreto**”) que, además, traslada determinadas medidas incorporadas en el Real Decreto 958/2020 con el objetivo de unificar y armonizar en un mismo texto legal las directrices concretas relativas a la materia de juego responsable o seguro.

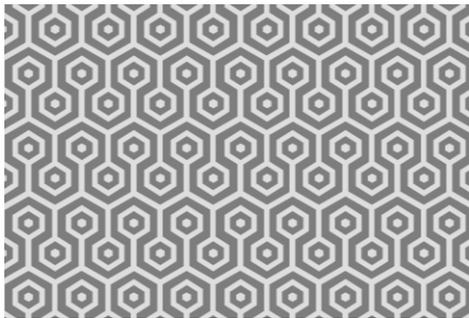
2. Definiciones

Con el objetivo de incorporar directrices que creen un marco de protección específico respecto de los colectivos especialmente vulnerables, el Real Decreto define determinadas categorías a las cuales les serán de aplicación determinadas medidas, destacando:

- **Cientela privilegiada:** se define por primera vez como usuarios VIP a aquellos que por su nivel relevante de gasto reciben una atención personalizada por parte del operador de juego.
- **Participantes jóvenes:** son aquellos usuarios menores de 26 años.
- **Participantes con un comportamiento de juego intensivo:** son aquellos usuarios que acumulen pérdidas netas semanales de más de 601€ -lo que se reduce a 201€ en el caso de usuarios jóvenes- durante 3 semanas seguidas -entendiendo semana como el tiempo comprendido entre las 00:00 del lunes y las 24:00 horas del domingo-. A los efectos del cálculo de las pérdidas netas, sólo se tendrán en cuenta los saldos con dinero real -quedando fuera los importes de bonos y promociones- relativos al saldo inicial de la cuenta de juego más los depósitos, detrayendo las



La **DOJ** considera necesario llevar a cabo un refuerzo de la exigibilidad en materia de medidas de juego responsable y definir un marco regulatorio con un alcance material mediante el establecimiento de directrices concretas".



retiradas y el saldo final. El usuario perderá la condición de usuario con comportamiento de juego intensivo una vez transcurridas 6 semanas sin que se sobrepasen los umbrales de pérdidas netas establecidos.

- **Participantes vulnerables o grupos en riesgo:** bajo esta definición se incluyen los usuarios descritos anteriormente, esto es, usuarios jóvenes y usuarios con un comportamiento de juego intensivo, añadiendo a los usuarios incursos en comportamientos de juego de riesgo y a los usuarios que hayan ejercido las facultades de autoprotección o autoexclusión.

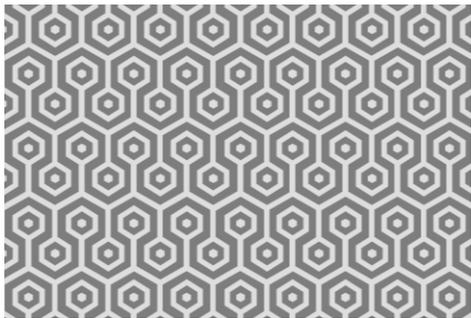
3. Obligaciones generales

Habiendo identificado las diferentes categorías de usuarios sobre las que pivotan las medidas establecidas por el Real Decreto, a continuación se exponen de manera sucinta las principales novedades generales de información que deben cumplir los operadores de juego y afectan a todos los usuarios, independientemente de su potencial categorización como colectivo especialmente vulnerable:

- **Responsable del juego seguro:** en el derogado artículo 29 del Real Decreto 958/2020 ya se incluía esta figura, encargada de supervisar las políticas de juego seguro del operador y elaborar una memoria anual sobre las actividades realizadas en dicho ámbito, que podía desempeñar otras funciones con la limitación de no depender del departamento de publicidad. El Real Decreto añade la obligación de comunicar su nombramiento a los efectos de su inscripción en el Registro de Personas Vinculadas a Operadores de Juego -para lo que se modifica el apartado 1 del artículo 63 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 a través de la

Disposición Final Primera del Real Decreto-, además de exigir que forme parte de la estructura organizativa directiva o que tenga "responsabilidad e influencia necesaria en la dirección" -expresión que, cuanto menos, resulta subjetiva y puede dar lugar a situaciones interpretativas-. Asimismo, el responsable del juego seguro deberá garantizar -siendo necesario precisar el alcance comprendido bajo el régimen de responsabilidad al que pretende hacerse referencia con el término "garantizar"- que el servicio prestado a la clientela privilegiada es compatible con la política de juego seguro del operador.

- **Obligaciones de formación:** genérica para todo el personal - pudiendo deducirse de la literalidad del precepto que con una única formación dicho requisito quedaría cumplido-, y específica para los empleados en contacto con los usuarios y aquellos que dependan jerárquicamente del Responsable del juego seguro, con una periodicidad anual y 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.
- **Obligaciones de información para los portales web y aplicaciones:** deberá incluirse, por un lado, un enlace directo a información sobre juego seguro denominado "Juego más seguro" que contenga, como mínimo, información general sobre juego seguro, prohibición de jugar a menores de edad, autoprotección y condiciones de ejercicio, límites de depósitos y su operativa, posibilidad de autoexclusión temporal, referencia a una organización que ofrezca información sobre los trastornos asociados con el juego, referencia a las estructuras del Sistema Nacional de Salud relacionados con los trastornos del juego, información sobre la existencia de mecanismos de control parental, referencia a estudios y proyectos en materia de



juego seguro promovidos por el operador, test de autoevaluación del comportamiento de juego, existencia de mecanismos de detección de comportamientos de riesgo y, teléfono de asistencia en materia de juego seguro; y por otro, de forma visible y separada, un acceso directo denominado “Juego autorizado” que remita a la información relativa a las licencias o autorizaciones de las que sea titular el operador y un vínculo a la página de la DGOJ. En este sentido, se prevé que la DGOJ especifique mediante resolución el detalle de los enlaces e iconos correspondientes.

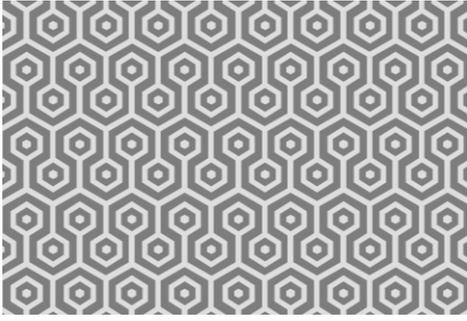
- **Medidas dirigidas a la clientela privilegiada:** de manera previa a la inclusión de un usuario en el servicio de atención especializada, el operador deberá realizar una evaluación individualizada para garantizar que no existen indicios de comportamientos de riesgo que, en caso de que existan, impedirán que el usuario pueda recibir dicho servicio. En el caso de usuarios jóvenes - menores de 26 años-, no podrán recibir este servicio y, en caso de que lo hayan venido recibiendo, deberán causar baja del mismo en el plazo de 3 días hábiles desde su entrada en vigor el 15 de septiembre de 2023.
- **Mensaje específico para nuevos usuarios:** deberá ser remitido en el plazo de 24 horas desde que se complete el registro e informar sobre la naturaleza de los juegos de azar disponibles, los riesgos asociados a la actividad de juego y, las políticas de juego seguro del operador.
- **Configuración previa de la sesión de “Otros juegos” y juegos de lotería instantánea o presorteada:** en todo los juegos comercializados bajo la licencia de “Otros juegos”¹ -a excepción de los torneos de póquer- o los juegos de loterías regulados, el usuario deberá establecer de manera expresa e individual para cada sesión el tiempo máximo que está dispuesto a jugar y, la cantidad máxima en que

está dispuesto a minorar el saldo de su cuenta, debiendo finalizar la sesión de manera automática en el supuesto de que se cumpla alguno de los criterios fijados por el usuario. El usuario no podrá modificar los valores fijados durante el transcurso de la sesión y tendrá la posibilidad de restringir temporalmente el acceso a una futura sesión en caso de que la actual finalice automáticamente. Antes de la desconexión automática de la sesión, el operador deberá informar al usuario sobre la proximidad del cumplimiento de los valores fijados para que pueda finalizar la misma de manera ordenada y, una vez producida, en caso de que durante los siguientes 60 minutos el usuario pretenda iniciar una nueva sesión, el operador deberá remitir un mensaje específico (distinto al mensaje periódico de autoevaluación descrito en el punto siguiente) incluyendo el tiempo transcurrido desde su última participación, las implicaciones que se derivan de una frecuencia excesiva de juego y, el enlace al apartado de “Juego más seguro”.

- **Mensajes periódicos de autoevaluación:** en el transcurso de las sesiones de juego los usuarios deberán recibir un mensaje informativo específico, como mínimo cada 60 minutos, que les informen de manera objetiva sobre su conducta de juego durante la sesión (por ejemplo, el tiempo jugado, las cantidades apostadas o las pérdidas netas).
- **Presentación de resultados en los juegos:** los resultados deberán mostrarse de manera clara y veraz, estando prohibido incluir mensajes como “casi acertaste”, “estuviste cerca” o similares para los casos en los que los resultados suponen pérdidas para los usuarios.

La Disposición Final Sexta estipula que la prohibición de incluir esta tipología de mensajes -contenida en

¹ Esta previsión ya estaba incluida para la tipología de “Otros juegos” relativa a “Máquinas de azar” por la **Orden HAP/1370/2014, de 25 de julio, por la que se aprueba la reglamentación básica del juego de máquinas de azar.**



el artículo 17 del Real Decreto-entrará en vigor a los 12 meses de su publicación, esto es, el 15 de marzo de 2024, otorgando la Disposición Adicional Sexta un plazo de adaptación de los juegos ya comercializados de 12 meses desde la entrada en vigor del Real Decreto, esto es, desde el 15 de septiembre de 2023, por lo que los operadores deberán adaptar los mensajes de los juegos ya comercializados antes del 15 de septiembre de 2024.

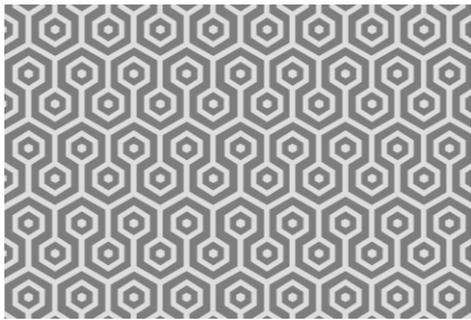
- **Resumen mensual de actividad:** se configura como un derecho de los usuarios el acceso al resumen mensual de su actividad que, como mínimo, contendrá información relativa a el número de accesos a la plataforma, los depósitos y medios de pago usados, el histórico de movimientos en la cuenta, el histórico del balance de gasto y, la evolución de las modificaciones de los límites de depósito; debiendo el operador remitir, como mínimo cada 3 meses, un mensaje informando al usuario sobre su derecho de acceso a dicha información.
- **Obligación de adhesión a los sistemas de prevención del riesgo de suplantación de identidad** de la DGOJ para todos los operadores de juego.
- **Potencial requerimiento de la DGOJ** para la colaboración de los operadores de juego en la promoción de cuestionarios sobre la experiencia y hábitos de juego de los usuarios en materia de juego seguro y patrones de juego.
- **Mensaje expreso sobre la posibilidad de solicitar la transferencia de premios**, en aquellos juegos en los que se exija un control en la verificación de los usuarios y la diferencia entre el importe de la participación y el premio obtenido sea superior a los 5.000€, a través de alguno de los medios de pago que dicho operador hubiera establecido en las reglas particulares del juego.

4. Obligaciones concretas para determinados colectivos

Por lo que respecta a las obligaciones que deben cumplir los operadores de juego en función de cada tipología de usuario, con el objetivo de establecer un marco de protección reforzado para aquellos usuarios especialmente vulnerables, se establecen las siguientes obligaciones:

4.1 Usuarios con un comportamiento de juego intensivo

- **Remisión de un mensaje informativo específico** que ponga en conocimiento del usuario el cumplimiento de los requisitos para su categorización como usuario con un comportamiento de juego intensivo, en el plazo de 24 horas desde el cumplimiento de los requisitos -más de 601€ de pérdidas netas durante 3 semanas seguidas o 201€ en el caso de usuarios jóvenes- a través de un medio trazable (como el correo electrónico), que deberá contener, al menos, el importe medio de depósitos, el tiempo de conexión, las pérdidas acumuladas así como cualquier otro dato que el operador considere relevante para el autoconocimiento del patrón de juego del usuario.
- **Remisión del resumen mensual de actividad** (al que tienen derecho de acceso todos los usuarios), a través de un medio trazable (como el correo electrónico) con una periodicidad mensual, en los primeros 5 días hábiles desde el cumplimiento de los requisitos para la categorización del usuario y hasta el mes siguiente desde que se dejen de cumplir.
- **Prohibición de uso tarjetas de crédito**, que deberá establecerse durante las 72 horas de la semana siguiente desde el cumplimiento de los requisitos para la categorización del usuario, es decir, antes de las 00:00 horas del miércoles siguiente.



4.2 Usuarios jóvenes

- **Refuerzo del mensaje específico para nuevos usuarios** que, en caso de ser menores de 26 años, deberá contener información relativa al riesgo asociado al inicio de la actividad en una edad temprana.
- **Prohibición de remisión de actividades promocionales**, no pudiendo recibir ningún tipo de promoción cuyo objeto sea ajeno a la actividad de juego desarrollada por el operador.

4.3 Usuarios incursos en comportamientos de juego de riesgo

- **Remisión de comunicación específica**, por un medio trazable (como el correo electrónico), advirtiendo al usuario su categorización como incurso en comportamientos de riesgo e incluyendo información sobre su comportamiento y gasto -indicando posibles cambios de patrón de juego-, la posibilidad de consultar las herramientas de control de actividad de juego del operador y las consecuencias de estar catalogado como usuario incurso en comportamientos de riesgo (descritas en los siguientes puntos). Para entender que la notificación ha quedado efectivamente producida, el operador debe recabar la respuesta activa en el plazo de 72 horas -sin que sea suficiente la confirmación de lectura automática- y, en caso de no producirse, proceder a la suspensión de la cuenta de juego hasta que se produzca.
- **Prohibición de obtención de promociones**, no pudiendo recibir ningún tipo de actividad promocional mientras se encuentre categorizado como tal.
- **Exclusión, en su caso, del servicio dirigido a la clientela privilegiada**, no pudiendo recibir ningún tipo de atención especializada.
- **Restricciones a las comunicaciones comerciales**, no

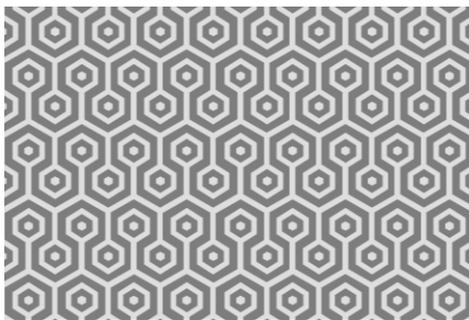
pudiendo recibir ningún tipo de comunicación de este tipo por correo electrónico o medio equivalente.

- **Limitaciones a los medios de pago**, pudiendo utilizar únicamente medios nominativos y de su titularidad, estando prohibida la utilización de tarjetas de crédito.
- **Aplicación de las medidas específicas**, en el plazo máximo de 24 horas desde que el usuario sea catalogado como incurso en comportamientos de riesgo, quedando suspendidas o no aplicándose las medidas para usuarios con un comportamiento de juego intensivo cuando el usuario pase de dicha categoría a la de incurso en comportamientos de riesgo.

Por último, resaltar que el Real Decreto incluye que la DGOJ, en el plazo de 2 años desde la entrada en vigor, desarrollará un mecanismo de detección de comportamientos de riesgo que deberá ser utilizado por todos los operadores de juego.

4.4 Usuarios que hayan ejercido las facultades de autoprohibición y autoexclusión

- **Restricciones a las comunicaciones comerciales**, no pudiendo recibir ningún tipo de comunicación de este tipo por correo electrónico o medio equivalente hasta que finalice la autoexclusión o dejen de estar inscritas en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (en adelante, el "RGIAJ").
- **Remisión de un mensaje específico** a aquellos usuarios que hubiesen estado inscritos en el RGIAJ y hayan vuelto a activar su cuenta de juego, incluyendo, como mínimo, una referencia expresa a su antigua situación de alta en el RGIAJ, los riesgos asociados a la actividad de juego y, las políticas de juego responsable o seguro del operador.



En resumen

Con fecha 15 de marzo de 2023, se ha publicado en el Boletín Oficial del Estado, el real decreto aprobado por el Consejo de Ministros en su reunión del día 14 de marzo de 2023, a través del cual pretenden desarrollarse entornos más seguros de juego incorporando nuevas obligaciones para los operadores de juego en materia de juego responsable o seguro, con especial referencia a la protección de determinados grupos de usuarios considerados especialmente vulnerables.

El texto normativo entra en vigor a los 6 meses, esto es, el 15 de septiembre de 2023, salvo determinados preceptos (artículos 13, 14, 15, 16, 17, 21, 23 y 30) cuya entrada en vigor, por la complejidad técnica en su aplicación, se prevé en un plazo de 12 meses, esto es, el 15 de marzo de 2024.

- **Desarrollo de procedimientos internos de seguimiento y detección de posibles suplantaciones de identidad**, dirigidos a monitorizar la potencial participación de usuarios inscritos en el RGIAJ, realizando, entre otras, comprobaciones y cruces periódicos de la información que tengan de dichos usuarios.

5. Unificación y armonización de las directrices relativas a juego responsable o seguro en el Real Decreto

Sin perjuicio de que no hayan sido objeto de análisis en el presente periscopio debido a que ya eran aplicables, resulta preciso resaltar que el Real Decreto incorpora una serie de medidas existentes en la normativa, de cara a tratar de unificar en un mismo texto legal las directrices concretas del juego responsable o seguro, procediendo a continuación a su mera referenciación:

- Plan de medidas activas de juego seguro: recogido en el artículo 29 del Real Decreto 958/2020.
- Información y asistencia sobre juego seguro y comportamientos de riesgo a través de servicio telefónico: recogido en el artículo 31 del Real Decreto 958/2020.

- Límites a los importes destinados a la realización de apuestas en directo: recogido tanto en la Orden EHA 3079/2011, de 8 de noviembre, por la que se aprueba la reglamentación básica de "Otras apuestas de contrapartida" como en la Orden EHA 3080/2011, de 8 de noviembre, por la que se aprueba la reglamentación básica de las "Apuestas deportivas de contrapartida".
- Detección de comportamientos de riesgo de las personas usuarias: recogido en el artículo 34 del Real Decreto 958/2020.
- Suspensión de cuentas de juego por autoprohibición: recogido en el artículo 31 del Real Decreto 958/2020.
- Suspensión de cuentas de juego por autoexclusión: recogido en el artículo 31 del Real Decreto 958/2020.

Por último, debe ser tenido en cuenta que el incumplimiento de las medidas contenidas en el Real Decreto supondría una infracción grave de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, a tenor de lo dispuesto en el artículo 40.n), pudiendo ser objeto de sanción administrativa por parte de la DGOJ con multa de entre 100.000€ y 1.000.000€ junto con la potencial suspensión de la actividad de juego por un plazo de hasta 6 meses.