



ANEXO A LA MEMORIA DEL ANÁLISIS DE IMPACTO NORMATIVO DEL PROYECTO DE REAL DECRETO POR EL QUE SE DESARROLLAN ENTORNOS MÁS SEGUROS DE JUEGO

INFORME SOBRE LAS APORTACIONES PRESENTADAS A LO LARGO DE LA TRAMITACIÓN DEL PROYECTO DE REAL DECRETO POR EL QUE SE DESARROLLAN ENTORNOS MÁS SEGUROS DE JUEGO

CONTEXTO DEL INFORME

Este informe se limita a las más relevantes aportaciones recibidas durante su tramitación, comprendiendo, a estos efectos, las aportaciones durante el trámite de información pública y las aportaciones de las Comunidades autónomas.

En este contexto, las observaciones que se analizan en este informe son las siguientes:

Particular
GAMESYS SPAIN, S.A.
JPJ SPAIN OPERATIONS, S.A.
GAMES SPAIN OPERATIONS, S.A.
Skywind Network Services, EAD
IGT Spain Operations, S.A
JDIGITAL
FEJAR
INTERWETTEN ESPAÑA, PLC
LP ES PLC (DLA PIPER)
ONCE
Tele Apostuak Promotora de Juegos y Apuestas, S.A
LUCKIA GAMES SA
CONSEJO EMPRESARIAL DEL JUEGO (CEJUEGO)
LOYRA ABOGADOS
Hillside (New Media Malta) Plc y Hillside España Leisure S.A (bet365)
Tombola España
WHG SPAIN, PLC
PAF-CONSULTING, ABP
BETWAY
ENTAIN
FECT- Federación Balear de Trote/Federación Española de Carreras al Trote

Flutter Entertainment Plc (PokerStars y Betfair)
Beatya Online Entertainment, PLC
Sisal Entertainment SPA y MDF Partners
SELAE, S.M.E., S.A
VERAMATIC ONLINE, S.A.
ACONCAGUA JUEGOS, S.A.
WAGERFAIR, S.A.
EUROAPUESTAS ONLINE, S.A.
SOLANA DIRECTORSHIP, S.A
BINGOSOFT, PLC / RANK DIGITAL ESPAÑA, S.A.
Particular
PLAYTECH
Particular

Y en cuanto a las Comunidades Autónomas, las que formularon observaciones o comentarios fueron las siguientes:

- 1- Cataluña, de fecha 20/08/2021;
- 2- Galicia, de fecha 18/08/2021;
- 3- Principado de Asturias, de fecha 09/07/2021 y 02/08/2021;
- 4- Murcia, de fecha 30/07/2021;
- 5- Comunidad Valenciana, de fecha 20/08/2021;
- 6- Aragón, de fecha 04/08/2021;
- 7- Comunidad Foral de Navarra, de fecha 04/08/2021;
- 8- Castilla y León, de fecha 23/07/2021.

Pues bien, a continuación, se contestan adecuadamente las observaciones formuladas por las entidades y órganos señalados arriba, formulando igualmente la correspondiente contestación.

1. Contestación a las observaciones de carácter general.

En este apartado se analizan las observaciones realizadas durante el trámite de información pública que se refieren al conjunto del proyecto de real decreto.

JDIGITAL defiende que todas las medidas regulatorias para limitar la actividad de juego y proteger a los colectivos vulnerables deben basarse en evidencia suficiente para que cualquier cambio en el diseño o en las características del juego sea lo más adecuado posible. Actualmente, existe un conocimiento limitado sobre cómo y en qué medida las características del juego y del producto contribuyen al daño potencial en el usuario. En este sentido, Jdigital considera que las medidas universales recogidas en el proyecto pueden afectar a los jugadores sin riesgo, quienes podrían terminar buscando opciones alternativas para apostar, donde pueden obtener una experiencia de juego menos intrusiva. Por otro lado, hay algunos umbrales para la tipificación de jugadores que les parecen demasiado estrictos y no están bien ponderados. Y, al mismo tiempo, consideran que algunos de los requisitos, bien de información, bien de alerta, son desproporcionados.

En definitiva, desde Jdigital entienden que la aproximación realizada por la DGOJ en este nuevo proyecto normativo, si bien conceptualmente puede ser correcta a los efectos de proteger a los jugadores más vulnerables, adolece de defectos en su definición que pueden generar un efecto negativo en la robustez del mercado legal de juego online y un efecto contrario a la concienciación personal de los jugadores que se pretende.

- *No se acepta, por las razones esgrimidas en la MAIN del proyecto.*

FEJAR entiende que los límites (cualquier límite de cantidad y tiempo) deben fijarse por jugador y no por operador, ya que hoy día hay tantas webs abiertas de juego en España que no implicaría nada si uno llega al límite y se puede cambiar de web y su límite empieza de nuevo en cero

Añade que en cuanto un operador de juego califica como "jugador de riesgo" a una persona, esta no pueda jugar en otro operador hasta que de alguna manera sea calificada como tal (no tendría ningún sentido que siendo un jugador de riesgo pueda realizar juego sin riesgo en otra web).

- *No se acepta. Aunque la propuesta tiene un interés evidente, en estos momentos no resulta posible, a nivel regulatorio y operativo, establecer un modelo de comunicación de información sobre participantes con comportamientos de juego de riesgo entre operadores de juego*

La ONCE afirma que no resulta conforme con la LRJ incluir a la ONCE en el ámbito subjetivo de la regulación contenida en el Proyecto, sin hacer mención alguna a la especificidad de su régimen jurídico y sin establecer una regulación formalmente diferenciada, siguiendo con el esquema regulatorio y atribución competencial de la LRJ y otros desarrollos reglamentarios, que sí han reconocido de forma expresa la aplicación a la ONCE de su propio régimen jurídico en la materia objeto de regulación, por ejemplo, el Real Decreto 1614/2011, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la LRJ en lo relativo a licencias, autorizaciones y registros del juego, o el reciente Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre, de comunicaciones comerciales de las actividades de juego.

- *Se acepta parcialmente.*

LUCKIA considera que el exceso de regulación en este sector y de exigencias de medidas que hacen no satisfactoria la experiencia del usuario conllevará el ahogo de un sector ya suficientemente regulado y la tendencia natural será que los jugadores se vayan hacia mercados sin licencia.

Así mismo deja constancia de su preocupación sobre la complejidad técnica para los operadores que tienen licencia en España de algunos de las medidas recogidas en el proyecto sobre el impacto que la multitud de medidas de información y comunicación para aquellos usuarios que entren dentro de las nuevas categorías de jugadores en riesgo, y sobre el favorecimiento del juego ilegal.

- *Se acepta parcialmente; las medidas recogidas en el proyecto servirán para incrementar el nivel de protección de los jugadores vulnerables a la actividad de juego, permitiendo al mismo tiempo que los operadores de juego de ámbito estatal sigan canalizando a los jugadores a su oferta de producto. Se pospone la entrada en vigor de aquellos preceptos cuya implementación supone una mayor complejidad técnica.*

CEJUEGO y SPORTIUM considera que el proyecto vulnera principios de eficacia, no discriminación, eficacia y seguridad jurídica que deben regir la actividad de la Administración y del propio sector. Además, indica que no se ha dado traslado del mismo al Consejo Asesor del Juego Responsable para su toma de conocimiento, incumpléndose de este modo lo previsto en el artículo 2.2.a) de su Orden reguladora. Añade que es un proyecto que establece condicionantes completamente abusivos, en ocasiones confusos y de difícil o imposible implementación, que adultera por completo la naturaleza de la actividad de juego y que atenta directamente contra la autonomía de la voluntad y contra la libertad individual.

Por otro lado, no comparte los parámetros en virtud de los cuales se configuran esas nuevas clasificaciones de jugadores, sin ninguna base clínica, empírica, ni científica; ni que la operadora tenga que recabar obligatoriamente un feedback del jugador a las 48 horas de remitirle un mensaje diciéndole que tiene un comportamiento “de riesgo” y que para ello no sirva un correo electrónico con acuse de recibo; ni que si no se produce dicha interacción fehaciente en ese plazo se nos obligue a impedir jugar al cliente. Rechaza igualmente que se obligue a tener que reembolsar directamente los premios al jugador si éstos superan una cierta cantidad aun en contra de la voluntad de éste, cercenando así su libre voluntad de disponer del importe conseguido. En conclusión, considera que estas medidas no servirán para nada salvo para lastrar la operativa de los operadores de juego y aumentar costes de estructura de los agentes del juego privado.

En definitiva, consideran que el RD contraviene abiertamente los principios de buena regulación y va contra los principios constitucionales de libertad de empresa, libertad individual y autonomía de la voluntad.

Sugieren que se utilice el término "trastorno de juego", que parece una traducción adecuada y precisa de "gambling disorder" adoptada por la Asociación Americana de Psicología, (<https://www.psychiatry.org/patients-families/gambling-disorder/what-is-gambling-disorder>). La precisión terminológica debe prevalecer sobre términos imprecisos, algunos muy efectistas, que pueden crear inseguridad jurídica. Piensan que es un problema utilizar términos redundantes, mejor unificar sobre la denominación internacionalmente aceptada. En favor de la claridad normativa, consideran que se deben sustituir estas numerosas referencias por "trastorno de juego".

- *No se aceptan las alegaciones formuladas por esta entidad, por las razones expuestas en la MAIN del proyecto.*

HILLSIDE considera que los objetivos que se persiguen con este Real Decreto solo podrán alcanzarse si se proporciona orientación técnica a los operadores, con el fin de evitar cualquier ambigüedad y así garantizar que dichos operadores puedan integrar en sus sistemas todas las medidas propuestas, de forma clara y coherente. Del mismo modo, para que las medidas sean efectivas, es fundamental que los operadores dispongan de plazos razonables para poder probarlas e implementarlas. En este sentido consideran que los plazos de desarrollo tecnológico adecuados para algunas medidas podrían ser de 12 meses a partir de su publicación definitiva.

Por último, señalan que es necesario que se preste especial atención a los desafíos significativos que se plantean al intentar garantizar los resultados previstos, ya que algunas medidas pueden tener consecuencias imprevistas en la

concienciación y protección de los jugadores. Incluso, podrían repercutir negativamente en mantener un entorno de juego online seguro y lícito en España.

- *La orientación técnica a los operadores, en caso de resultar imprescindible, podrá realizarse una vez que entre en vigor el proyecto. Se acepta posponer la entrada en vigor de las disposiciones que tienen una mayor complejidad técnica.*

WHG SPAIN PLC comulga con los objetivos subyacentes del RD de Juego Responsable, pero entiende que algunas de las medidas previstas en el proyecto normativo podrían no provocar el efecto esperado, pudiendo llegar a resultar contraproducentes o desproporcionadas en lo que respecta al objetivo del RD de Juego Responsable de desarrollar un marco óptimo de protección para los jugadores y, en especial, para los colectivos más vulnerables.

- *No se comparte la apreciación de esta entidad por las razones expuestas en la MAIN del proyecto.*

PAF indica que la gran cantidad de mensajes que recibirán los jugadores de acuerdo con el actual redactado de la norma puede resultar contraproducente. Añade que, si un jugador está recibiendo mensajes constantemente, existe un -alto- riesgo de que el jugador finalmente no los lea y que, por tanto, no se cumpla el objetivo pretendido con dichos mensajes.

Por ello sugiere la posibilidad de reducir la cantidad de mensajes a enviar a los jugadores, o bien reducir la frecuencia de dichos mensajes. Asimismo, le gustaría enfatizar y clarificar que debería ser posible contactar con los jugadores o hacer que estos mensajes estuvieran disponibles no solo a través de correo electrónico, sino también a través de otros medios de notificación (por ejemplo, mensajes en la bandeja de entrada de la cuenta de juego del jugador, mensajes emergentes y/o información descargable disponible en sus perfiles de usuario).

- *Se acepta parcialmente la observación de esta entidad y se modula el grado de intensidad de aparición de los mensajes que recibirán los participantes. Por otro lado, el proyecto determina que la comunicación a través de correo electrónico pueden realizarse también a través de un medio de comunicación equivalente.*

ENTAIN solicitan un periodo de implementación y prueba considerable después de la entrada en vigor para asegurar que todo el desarrollo técnico necesario es adecuado y que su sistema despliega y funciona de manera correcta para dar cumplimiento a los requisitos exigidos. Esto es debido a la dificultad técnica que conlleva, por ejemplo, el emitir mensajes personalizados para cada jugador, en especial para aquellos que tengan en distintas modalidades de juego límites diarios y por sesión, o implementar técnicamente los requisitos de los Artículos 12 y 13.

- *Se acepta parcialmente y se extiende el plazo de entrada en vigor de determinados preceptos.*

FECT insta a la DGOJ a cumplir el mandato contenido en las disposiciones adicional Sexta y Séptima de la LRJ ya que indica resultan fundamentales para garantizar la viabilidad de la industria de las carreras de caballos. Plantea también observaciones a las restricciones publicitarias y de patrocinios y a las nuevas sanciones a los jugadores que enmascaren su IP impuestas con la intención de reducir el juego ilegal previstas en el ya vigente RD 958/2020 de comunicaciones comerciales, y a la LRJ, puesto que su artículo 13.2.j) establece que no podrán ser operadores de ámbito nacional “las entidades participantes u organizadoras de eventos deportivos u otro cualquier acontecimiento sobre el que se realicen las apuestas”, por lo que los hipódromos no pueden comercializar sus apuestas externamente, al menos no a nivel estatal.

- *Las observaciones formuladas por esta entidad no versan sobre el contenido de este proyecto.*

FLUTTER ENTERTAINMENT PLC señala, como consecuencias negativas que puede comportar la aprobación de esta norma, la disminución de la satisfacción de los clientes y de su privacidad, lo cual podría impulsarlos a migrar a mercados no regulados; la incitación a los clientes a jugar en un mayor número de plataformas, con el fin de proteger

su privacidad y disminuir la eficacia de las medidas de control de las cuentas (incluido el uso de los análisis de diagnóstico); la pérdida de ventaja competitiva, en el caso de los operadores con controles más estrictos, ya que los clientes cambiarían de operador para eludir las restricciones o los controles.

➤ *No se comparte el criterio formulado por esta entidad.*

VERAMATIC, ACONCAGUA, WAGERFAIR, EUROAPUESTAS Y SOLANA, BINGOSOFT PLC Y RANK DIGITAL ESPAÑA S.A consideran que el PRD incide en la misma parcialidad que han venido observando en las restantes normas de desarrollo de la Ley del Juego que han sido aprobadas en los últimos tiempos por el Ministerio de Consumo, estableciendo multitud de obligaciones para los operadores de juego privados y dando un trato preferencial a los operadores públicos (SELAE) y cuasi públicos (ONCE) que prácticamente se ven libres de cualquier obligación puesto que la norma proyectada únicamente se aplica a los operadores que desarrollan su actividad en «entornos de juego sometidos a identificación de usuario y con cuenta de juego».

De las diferentes medidas que integran el Proyecto, pocas pueden considerarse realmente útiles y efectivas para la consecución del fin que se pretende de la protección de los usuarios. En este sentido, de nada sirven las medidas que unilateralmente pueda adoptar un operador en relación con un usuario si ese mismo usuario dispone, sólo en el mercado español de juego online, de más de medio centenar de alternativas al operador que le restringe de algún modo el acceso al juego.

PLAYTECH consideran que el empleo de análisis conductuales puede ayudar tanto a detectar a personas en un estadio temprano como a interactuar con ellos —de una manera proactiva, oportuna y exenta de prejuicios— tomando como base sus marcadores de riesgo específicos e individuales. Concluyen indicando que cabe la posibilidad de que las medidas universales afecten también a los jugadores que no se encuentran en una situación de riesgo, que podrían acabar buscando opciones alternativas (y no autorizadas) para jugar que les permitan conseguir una experiencia de juego más fluida.

Sobre el diseño de los juegos alegan que el vínculo entre las características estructurales del juego y el daño es un ámbito sobre el que se ha investigado muy poco. Opinan que las políticas deben basarse en pruebas. No creen que haya suficiente evidencia sobre los efectos auditivos / visuales, y el alcance de los roles que estas características tienen para causar daño es insignificante / inexistente. Señalan que las herramientas existentes para valorar los riesgos asociados con los juegos son demasiado burdos (por ejemplo, Asterig), en el sentido de que no tienen en cuenta la enorme cantidad de información disponible en relación con los juegos online y acaban tratando todos los juegos online de una categoría específica (por ejemplo, los slots) de la misma manera, pese a que son tremendamente distintos. Además, en otras herramientas (por ejemplo, GamGard), no se han evaluado ni publicado metodologías mediante un proceso de revisión por parte de expertos.

En relación a los mecanismos y protocolos de detección de comportamientos de riesgo consideran que puede resultar de ayuda ofrecer asesoramiento sobre las medidas respectivas para diferentes tipos de jugadores basándose en su perfil de riesgo, a fin de intentar rebajar el riesgo que afrontan:

- controles KYC (“conoce a tu cliente”) y de asequibilidad reforzados
- interacciones proactivas con los clientes a través de mensajes
- modificar la actividad de marketing dirigida hacia esos clientes

Creen que todas las iniciativas de este tipo tienen que someterse a evaluación y los resultados de ésta han de compartirse con el regulador, los expertos y la industria en su conjunto, y lo ideal sería que se publicaran también.

Añaden que las metodologías y los planteamientos que utilizan los operadores para valorar los riesgos deberían ser transparentes y haberse sometido a un nivel mínimo de establecimiento de parámetros y evaluación externos, compartiendo los resultados con el regulador para generar confianza en la eficacia de las soluciones que se están poniendo en práctica.

Concluyen indicando que si los operadores informan sobre porcentajes significativamente diferentes de clientes en situación de riesgo en comparación con los índices de prevalencia españoles (en términos ideales, divididas por verticales de producto), el regulador debería retar a dichos operadores a que justifiquen por qué difieren los índices de detección.

- ✓ *Muchos de los comentarios señalados por la entidad alegante se centran en apuntar determinados criterios de evaluación ex post del proyecto regulatorio. Más allá de lo anterior, no se comparte el razonamiento sobre el diseño de los juegos, por las razones aducidas en la MAIN del proyecto.*

SPORTIUM valora que el PRD muestra una protección estricta a los usuarios frente el juego privado vs laxitud frente el juego público/semipúblico. Señala que del total de la oferta de juego dependiente de autorización estatal este proyecto de RD pone el foco solo en el 15%, mientras que en el restante 85% simplemente establece la obligatoriedad de una simple cartelera informando sobre la prohibición de jugar a menores y auto prohibidos. En relación a la categorización de los participantes como jugadores de riesgo considera que solo hay un ente que pueda realizar esa labor: el regulador, porque es el único ente que dispone de toda la información de los usuarios, de su gasto histórico y agregado en todos los portales de juego. Añade que si lo que se pretende es proteger y prevenir comportamientos desordenados la única fórmula es utilizar la información agregada, puesto que, de lo contrario, la administración estaría, en su opinión, eludiendo su responsabilidad y delegándola en los 80 operadores los cuales solo disponen de información parcial e insuficiente.

- ✓ *No se comparte el criterio de que este proyecto permita una mayor laxitud en el cumplimiento de sus obligaciones a determinados operadores. En este sentido, se hace notar que las disposiciones contenidas en esta norma, tal y como determina su artículo 2, incluyen también a los operadores designados para la comercialización de los juegos de loterías regulados en la Ley 13/2011, de 27 de mayo.*

Un particular considera que urge la redacción de artículos en los que se prohíba expresamente a las casas de apuestas la aplicación de límites particulares sobre las cuentas de los jugadores, así como la inclusión en sus Términos y Condiciones de cláusulas que amparen estas prácticas.

- ✓ *Esta alegación va más allá del ámbito en que se desenvuelve este proyecto regulatorio.*

Un particular considera que, si bien el articulado propuesto está orientado a limitar las pérdidas de las personas usuarias, los procedimientos descritos, su falta de definición, y sobre todo el otorgamiento a los operadores de la capacidad de decisión en cuanto a los criterios para la determinación de jugadores intensivos y de comportamientos de riesgo, suponen una herramienta arbitraria más (además de la no posibilidad de negociación de los Términos y Condiciones) para los operadores, para discriminar y seleccionar a los usuarios que más favorezcan sus intereses, eliminando a aquellos que les pueden causar riesgos, en forma de ganancias para los usuarios y pérdidas para el operador.

- ✓ *No se comparte este criterio, por las razones expuestas en la MAIN del proyecto.*

LOYRA ABOGADOS considera que por el contenido material de la norma requeriría aprobarse por Ley o incluso Ley Orgánica (en relación a los jugadores jóvenes de los que se predica una restricción de derechos fundamentales, en su opinión). Apoya a su vez este argumento en el hecho de que la DGOJ es solo un órgano administrativo que carece de potestad reglamentaria. Estiman que algunas medidas que se proponen son innecesarias o desproporcionadas con

los fines que se pretenden, otras son redundantes o reiterativas con el régimen actual vigente y por tanto son innecesarias. No se incide suficientemente en aquellos preceptos de desarrollo del Régimen del Registro de “Prohibidos” (“técnicamente Registro de Interdicciones de acceso al juego”) institución que sin duda deberían reforzarse y aclararse, sobre todo en los aspectos relacionados con la “autoprohibición”. Concluyen indicando que en su opinión debería aprovecharse este RD para mejorar el régimen de las autoprobibiciones, e incluso para propugnarse por los poderes públicos una regulación uniforme del régimen de autoprobibiciones en materia de juegos de azar; además de reforzar y clarificar los procedimientos e instrumentos de funcionamiento del Registro.

✓ *No se comparten estas observaciones, por las razones expuestas en la MAIN del proyecto.*

Alberto Eljarrat (miembro del CAJR) se suma a las observaciones formuladas por CEJUEGO y manifiesta no estar de acuerdo con la mayor parte del contenido de este proyecto. En particular, considera que existe una gran reiteración de mensajes., recordatorios y advertencias, entiende que la discriminación por edad resulta inconstitucional, que la configuración de la sesión de apuestas es inviable y que la categorización de los participantes como jugadores en riesgo debería realizarse de forma global, por la Administración Pública. Además, señala expresamente la laxa protección de los usuarios frente al juego público, mientras que el juego privado sí se somete a una protección mucho más estricta.

✓ *Se han aceptado muchas de las sugerencias realizadas por este miembro del CAJR, sin perjuicio de que haya otras que no se aceptan, por las razones expuestas en la MAIN. Más allá de lo anterior, en este informe se contestan expresamente las observaciones de CEJUEGO a este proyecto.*

2. Contestación a las observaciones al preámbulo, al articulado, a las disposiciones y a la MAIN.

○ **Artículo 2. Ámbito de aplicación.**

VERAMATIC, ACONCAGUA, WAGERFAIR, EUROAPUESTAS, SOLANA, BINGOSOFT PLC Y RANK DIGITAL ESPAÑA S.A consideran que carece de sentido que las medidas del Proyecto se fijen exclusivamente para los operadores que desarrollen una actividad de juego sometida a identificación de usuario y con cuenta de juego. Por el contrario, consideran que debería aplicarse a todos los operadores de juego y, a la vista de que la mayor parte de ellas requieren identificación de usuario y con cuenta de juego, someter a todas las actividades de juego, incluidas las loterías y las apuestas mutuas, al mismo régimen. De lo contrario, concluyen, se está desprotegiendo a los usuarios de estos juegos y otorgando privilegios a SELAE y ONCE.

- *El planteamiento de estos operadores omite que el ámbito de aplicación de este proyecto incluye de manera específica a “los operadores designados para la comercialización de los juegos de loterías regulados en esa ley.”*

○ **Artículo 3. Definiciones.**

Observaciones no alineadas con un párrafo específico de este precepto

JDIGITAL Con relación a los jugadores con comportamiento “de riesgo”, consideran necesaria una definición concreta, para evitar que los diferentes operadores puedan establecer criterios diversos que puedan afectar a la efectiva y justa competencia entre ellos.

Un particular considera necesario definir claramente qué es un comportamiento de riesgo, puesto que dejar que sean los operadores quienes lo determinen, les otorga nuevamente una capacidad arbitraria para restringir no sólo a los jugadores que realmente tiene un comportamiento problemático, si no también expulsar a los jugadores que son un riesgo para los operadores en cuanto a que son ganadores a largo plazo, aunque realmente no sea ningún comportamiento de riesgo.

- ✓ *No se considera conveniente definir en estos momentos el concepto de jugador con un comportamiento de juego de riesgo, más allá de las pautas recogidas en este proyecto.*

Artículo 3.e) Cliente privilegiado

FEJAR entiende que hay que especificar claramente lo que es un cliente privilegiado y en que consiste sus beneficios.

BETWAY consideran que la definición de “cliente privilegiado” se refiere a jugadores VIP. Estiman necesario que se defina y delimite el alcance del concepto de “programas de atención personalizado”.

TELE APOSTUAK PROMOTORA DE JUEGOS Y APUESTAS SA entiende que esta definición no materializa un criterio real aplicable por los operadores, sino que señala que cada operador, atendiendo a la conducta de consumo de cada cliente (que no define), ofrece programas especializados. La dificultad en esta cuestión reside en la disparidad de criterios que cada operador puede aplicar para considerar a un usuario como “privilegiado”.

SISAL Y MDF PARTNERS consideran que se trata de una definición que puede generar dudas de interpretación y que no permite definir de forma concreta cuándo un cliente es privilegiado. Entienden que será el operador en base a sus criterios subjetivos quien defina qué es un cliente privilegiado. Propone permitir al operador, en base a su modelo de segmentación de clientes, definir las condiciones para que un cliente pueda definirse como privilegiado.

- ✓ *Se aceptan parcialmente las observaciones formuladas y se modifica la redacción de esta definición para aclarar su significado.*

Artículo 3.f). Juego responsable o seguro.

Varios particulares sugieren que se utilice el término “trastorno de juego” que parece una traducción adecuada y precisa de “gambling disorder” adoptada por la Asociación Americana de Psicología. Consideran que es conveniente descartar términos imprecisos, algunos muy efectistas que pueden crear falsas referencias, en beneficio y asunción de términos y definiciones internacionalmente aceptadas.

- ✓ *No se considera conveniente incluir la definición que señalan los alegantes, por cuanto que las políticas de juego responsable o seguro van más allá de la minimización de los trastornos asociados a la conducta de juego de los participantes.*

Artículo 3 g) Concepto de jugador intensivo.

GAMESYS SPAIN SA/ JPJ SPAIN OPERATIONS SA/ GAMES SPAIN OPERATIONS SA/ INTERVETTEN PLC consideran que la definición de “jugadores intensivos” parece no adaptarse a las posibilidades de las que disponen los jugadores, conforme a lo previsto en el artículo 36 del Real Decreto 1614/2011. Por ello proponen que la definición de jugadores intensivos sea modificada para que sea adaptable en función de los límites específicos que cada jugador haya establecido de conformidad con el referido procedimiento de modificación de límites de depósito.

JDIGITAL entiende que la catalogación de jugadores intensivos les parece superficial, ya que la selección de criterios objetivos se antoja parcial. Por consideran que, de mantenerse una medida de esta naturaleza, esta debería aplicarse en su caso sobre los límites establecidos por defecto en la normativa o los ampliados por el propio jugador.

HILLSIDE indica que comprenden el criterio empleado para designar a los jugadores intensivos, aunque cuestionan su pertinencia de cara a los jugadores que han superado todos los controles necesarios para aumentar sus límites por encima de los valores establecidos en el Anexo II del Real Decreto 1614/2011.

- *No se acepta. Optar por un modelo como el que propugnan estos operadores (fijarse también en los límites ampliados por el propio jugador de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente) supondría desvirtuar la vocación de protección del proyecto frente a aquellos participantes que tienen un gasto excesivo.*

LUCKIA considera que desvirtúa la propia herramienta de los límites de depósito, dado que crea escenarios incongruentes y de inseguridad jurídica. El propio término y categorización en sí contiene connotaciones negativas nunca vistas en ningún otro sector. No entienden la aplicación de esta categorización a los límites establecidos por defecto. Precisamente, dichos límites son los establecidos para aquellas personas que no hacen uso de la herramienta, es decir, los más lejanos a tener posibles problemas de juego. Igualmente, no ven congruente con el funcionamiento del sector hacer referencia solo al depósito. LUCKIA considera que un usuario podría depositar X dinero, pero no gastarlo, con lo que considerarlo jugador intensivo sin haber, precisamente jugado, entendemos que no tendría sentido.

SISAL Y MDF PARTNERS considera que se han definido unos límites arbitrarios con base en los importes de depósito diario/semanal. Estima que no parece posible establecer un criterio objetivo y, en todo caso, dependerá del perfil del

cliente, su capacidad económica, preferencias, etc. Por lo tanto, sugiere definir un criterio abierto en el que sea el operador quien defina los parámetros.

ENTAIN considera importante resaltar que depósito no es igual a gasto. Añaden que es posible que un jugador deposite en su cuenta y no termine utilizando la totalidad de este monto y aun así ser catalogado como un jugador intensivo.

JDIGITAL considera, por la posibilidad de darse situaciones paradójicas, variables o difíciles de gestionar (las cifras pueden variar mucho en relación a los días), solicitan de la DGOJ una revisión de los parámetros para la consideración de jugador como intensivo, que tenga en cuenta los importes totales sobre un periodo concreto (idealmente, un mes).

- *Se acepta el planteamiento de que depósito no es igual a gasto y se modifica la definición de jugador con un comportamiento de juego intensivo para que esta se asocie exclusivamente al nivel de pérdidas de un participante. Se aceptan igualmente de forma parcial los restantes cometarios de la entidad alegante.*

LUCKIA y BEATYA ENTERTEINMENT PLC consideran que se debería incluir una referencia al tiempo en el que un jugador pertenece en esta categoría. En esa misma línea, JDIGITAL subraya la inseguridad jurídica que se puede derivar de la falta de concreción en torno a las circunstancias que deben determinar el mantenimiento o el cese de la condición de jugador intensivo, toda vez que ligada a dicha condición se despliegan obligaciones muy concretas para los operadores.

- *Se acepta y se introduce, en la propia definición, la fijación del plazo en el que se debe mantener esta categoría.*

BEATYA ENTERTEINMENT PLC entiende que la definición actual de jugadores intensivos se basa en que los jugadores sobrepasen un porcentaje de sus límites de depósito, por lo que creen que una medida de esta naturaleza incitará a los jugadores a fijarse límites de depósito aún más altos para evitar sobrepasarlos, lo cual tendría el efecto contrario al perseguido por el PRD.

- *Se ha modificado la redacción de este precepto.*

Un particular considera más preferible que la definición de un jugador intensivo sea en función de las pérdidas netas en un periodo mensual o mayor, y no de los depósitos realizados, y que dichas pérdidas netas que definen a un jugador como intensivo sean la suma de las pérdidas netas en todos los operadores, y no de cada uno por separado. Las pérdidas netas que determinan si un jugador es intensivo sean el 50% de la suma acumulada de todos los depósitos que el usuario podría haber realizado por debajo de los límites establecidos en el Anexo II del Real Decreto 1614/2011. Entiende, además que cuando un jugador intensivo deje de cumplir las condiciones bajo las cuales sería declarado jugador intensivo, que éste deje de serlo.

- *Se comparte parcialmente el criterio sugerido y se modifica la redacción de este precepto para que la fijación sea en función de las pérdidas netas de los participantes.*

HILLSIDE sugieren ser prudentes en cuanto a los límites propuestos y las consiguientes restricciones. Les preocupa que los jugadores clasificados como intensivos puedan verse sometidos a fricciones que les induzcan a jugar en páginas no autorizadas que no impongan tales restricciones, dado que estas páginas no cuentan con las mismas medidas de protección que ofrece el mercado regulado, como la detección de riesgos, las intervenciones y los límites de depósito. Además del mercado ilegal, también les preocupa que los jugadores distribuyan el gasto entre varios proveedores con el fin de eludir las restricciones.

Concluyen indicando que están de acuerdo en que los indicadores y los límites son una forma de identificar posibles perjuicios relacionados con el juego, pero que sus sugerencias se centran en aquellos jugadores que ya han sido

identificados como jugadores en riesgo en general, y no solo en aquellos jugadores que superan los límites monetarios.

- *La mayor parte de las medidas dirigidas a estos participantes son dirigidas a promover el autoconocimiento de la conducta de juego del participante. No parece que esta clase de medidas provoque, ni si quiera a largo plazo, una evolución negativa de las cuotas de juego ilegal actualmente existentes en el mercado de juego de ámbito estatal. Sin perjuicio de lo anterior, se modifican las condiciones para que una persona adquiera la condición de jugador intensivo.*

CEJUEGO Y SPORTIUM proponen que los jugadores intensivos sean aquellos participantes que hayan sobrepasado el cincuenta por ciento del límite de depósito diario o semanal prefijado por el propio jugador.

- *No se acepta, al haberse modificado el planteamiento conceptual sobre esta categoría de jugadores.*

WHG SPAIN PLC considera que los criterios especificados para la categorización de un jugador como intensivo no son adecuados para el propósito que se persigue, ya que no permitirán la identificación de los verdaderos jugadores con un patrón de juego intensivo. Una de las razones principales es que los periodos considerados son demasiado cortos para determinar el carácter intensivo de un jugador en base a su actividad, no proporcionando una imagen real de los hábitos de juego del jugador. En el mismo sentido, considera que los porcentajes o límites de referencia establecidos para determinar el carácter intensivo de un jugador son arbitrarios y desvirtúan por completo el contenido del art. 36 del Real Decreto 1614/2011 Agradecerían asimismo recibir aclaración respecto del límite de referencia (“al menos, en tres periodos consecutivos de tiempo”). En relación al periodo de tiempo en que un jugador debe estar catalogado como jugador intensivo, señalan que, si bien el RD de Juego Responsable regula en detalle el inicio y acciones a emprender una vez un jugador es catalogado como jugador intensivo, dicha normativa no proporciona información alguna en cuanto a los elementos a tener en cuenta por el operador para desvincular a dicho jugador de esa categoría. En definitiva, sugieren modificar la redacción de este precepto de acuerdo con las dos propuestas acumulativas que tienen por finalidad aumentar los plazos para fijar un comportamiento de juego intensivo detallan, o modificar el criterio utilizado y permitir que los límites que operen sean los que fijan los participantes.

- *Se acepta parcialmente el planteamiento realizado y se modifica la redacción de este precepto.*

BETWAY consideran que el porcentaje del límite de gasto debería ser calculado conforme a los límites establecidos por el jugador en su cuenta de juego y no en base a los límites predeterminados establecidos por la normativa de juego.

- *No se acepta esta propuesta.*

ENTAIN considera necesario revisar la definición de “jugadores intensivos”, ya que se está categorizando en esta definición a personas que respetan los límites establecidos lo que, en su opinión, parece contradictorio. Consideran también que un jugador que durante 3 días sobrepase el 50% del límite diario de depósito no debería ser catalogado como un jugador intensivo ya que este no es un periodo suficiente de tiempo para analizar sus patrones de conducta, podría ser una persona que realiza apuestas durante un torneo o un evento relevante y, al terminar este, regresa a su actividad habitual que es mucho menos activa; esto es todavía más complicado en personas >25 años porque 2 días en los que se utilice 25% del límite diario no representa de manera objetiva un patrón de comportamiento. Como una propuesta alternativa en este punto presentan la opción de utilizar los sistemas establecidos en el Artículo 23 como el determinador de comportamientos de riesgo, además de introducir variables que cubran a los menores de 25 años para asegurar que se consideren todos los factores que se buscaban cubrir con esta definición. Adicionalmente solicitan más claridad sobre los requisitos que deben cumplirse para que un jugador catalogado como intensivo deje de serlo.

➤ *Se aceptan parcialmente alguna de las propuestas formuladas por esta entidad.*

FLUTTER ENTERTAINMENT SA no cree que sea adecuado aplicar un enfoque único a la hora de establecer los factores económicos, ya que no se tienen en cuenta las diferencias de medios y comportamientos que existen entre los distintos jugadores. De hecho, no están de acuerdo con el concepto de “jugador intensivo”, ya que es el comportamiento y no el jugador el que debe calificarse como “intensivo”.

Añaden que les gustaría entender el razonamiento que justifica la fijación de un porcentaje de incrementos de depósitos entre los jugadores tan específico (y arbitrario), en lugar de apoyarse en algoritmos de datos para detectar patrones de riesgo de juego más complejos e indicativos que un incremento de la actividad de los jugadores en un plazo determinado, que, en este caso, podría llegar a ser de tan solo 72 horas.

Entienden que los clientes que a menudo gastan importes superiores a los de sus ingresos discrecionales estimados pueden llegar a sufrir problemas, pero se oponemos a la idea de que un cliente que gasta una cantidad mayor de forma puntual (p. ej.: durante un gran evento deportivo) muestre indicios de haber perdido el control sobre el juego.

SELAE propone una redacción alternativa para el artículo 3 “Definiciones”, con el fin de evitar interpretaciones dispares por parte de los distintos operadores del juego respecto a los períodos a considerar y lograr la consecución del fin último: la protección de los jugadores online. Considera que con la redacción actual resulta indeterminado si un jugador debe ser considerado intensivo si supera el 50% del límite diario previsto en la norma un lunes y martes, consecutivos y, a su vez, supera el umbral semanal de esa misma semana o si, por el contrario, el cómputo de los umbrales diarios y semanales debe hacerse separadamente.

VERAMATIC, ACONCAGUA, WAGERFAIR, EUROAPUESTAS, SOLANA, BINGOSOFT PLC Y RANK DIGITAL ESPAÑA S.A en relación a la definición de jugadores intensivos sería conveniente que, en lugar de emplear la expresión «tres periodos consecutivos” se recogiera expresamente que se refiere a tres días o a tres semanas consecutivas respectivamente en el caso de los límites diarios o semanales. Asimismo, y en referencia al período de tres días, señala que se trata de un periodo de juego muy corto para poder determinar si el usuario debe ser calificado como intensivo. Por ello considera que en el caso de los límites diarios debería extenderse a no menos de cinco días de juego puesto que, de lo contrario, muchos usuarios ocasionales podrían ser calificados como jugadores intensivos sin ninguna razón objetiva.

Por otra parte, no consideran adecuado que se empleen los límites del Anexo II del Real Decreto 1614/2011 para definir si un jugador es o no intensivo. En relación a la reducción del porcentaje para los denominados jugadores jóvenes, señala que no deben darse tratos diferenciados entre usuarios con idénticos derechos y obligaciones y a los que el ordenamiento jurídico considera iguales.

Añaden que el PRD deja sin resolver cual el momento en que un usuario deja de considerarse jugador intensivo.

Finalmente, entienden que esta medida no tiene sentido si se mantiene en la esfera de un único operador.

➤ *Se aceptan parcialmente las observaciones formuladas por estas entidades.*

Artículo 3 apartado i). Participantes Jóvenes

FEJAR Solicita que las referencias a los Participantes jóvenes sean a participantes con una edad igual o inferior a los veintinueve años.

➤ *No se acepta.*

LUCKIA entiende que la mayoría de edad, está definida en la Constitución, es la edad que determina el paso de la incapacidad general de la persona a su capacidad de obrar plena, es decir, la posibilidad de ejercer por sí misma los derechos y obligaciones atinentes a su persona y bienes. Con ello, les suscita la duda de si a través del Real Decreto puede ponerse límites a la misma.

SISAL Y MDF PARTNERS considera que no parece justificable limitar de esta manera a los participantes jóvenes, y más definiendo unos límites tan bajos, especialmente teniendo en cuenta que la inmensa mayoría de estos participantes desarrollan comportamientos de juego totalmente normales.

SPORTIUM considera que la discriminación por edad resulta injustificada e inconstitucional.

CEJUEGO y SPORTIUM consideran que establecer un trato discriminatorio entre mayores de edad (para aquellas personas situadas entre los 18 y los 25 años de edad) es una discriminación y una arbitrariedad abiertamente inconstitucional.

JDIGITAL traslada sus dudas sobre la viabilidad jurídica, incluso constitucional, de discriminar entre jugadores por razón de su edad, en este caso, entre menores y mayores de 25 años; resultando, en su opinión, un umbral arbitrario que no parece sustentarse en ningún criterio objetivo que justifique su determinación.

WHG SPAIN PLC considera que esta medida de protección se basa simplemente en la suposición de que los participantes jóvenes no son capaces de tener un hábito de juego saludable. Estiman que se trata, por ello, de una medida discriminatoria y que afecta al derecho de los adultos mayores de 18 años a administrar y gastar su dinero en lo que deseen y estimen conveniente. En este sentido, entienden que la inclusión de esta definición parte de un umbral arbitrario carente de fundamento.

VERAMATIC, ACONCAGUA, WAGERFAIR, EUROAPUESTAS, SOLANA, BINGOSOFT PLC Y RANK DIGITAL ESPAÑA S.A señala que parece difícilmente sostenible la viabilidad jurídica de la diferenciación para los participantes jóvenes. Añade que la mayoría de edad marca la edad a partir de la cual los ciudadanos pasan a ostentar en igualdad de condiciones cuantos derechos y obligaciones establecen las leyes y un real decreto no es un instrumento normativo que pueda justificar una diferencia de trato entre personas legalmente iguales.

➤ *No se comparte el criterio formulado por estas entidades, por las razones que detalla de forma pormenorizada la MAIN del proyecto.*

○ **Artículo 4. Política integral de responsabilidad social corporativa (en versión remitida al Consejo de Estado, artículo 5).**

Apartado 1

FEJAR Consideran necesario concretar cómo o a qué se considera el concepto "reparar", porque está también en la propia Ley 13/2011 y no se ha hecho caso alguno a su cumplimiento.

➤ *La dimensión regulatoria del real decreto – en su dimensión de conjunto de obligaciones o requisitos para el desempeño de su actividad en este ámbito por los operadores de juego, principalmente - no hace que sea el instrumento adecuado para abordar definiciones en cuanto al alcance de las medidas orientadas a la reparación de los daños irrogados por la actividad de juego.*

○ **Artículo 5. La persona responsable del juego seguro (en versión remitida al Consejo de Estado, artículo 6).**

Apartado 2

FEJAR Indica que hay que especificar qué se considera "medidas activas de juego seguro" porque esto estaba también como requisito a la hora de conceder las licencias y algunas se concedieron simplemente con una mera declaración de intenciones de realizar algo al respecto.

- *No parece necesario determinar de forma expresa en qué consisten las medidas de activas de juego seguro que debe recoger este plan, pues básicamente incluirá de forma expresa el desarrollo específico de todas las medidas recogidas en este proyecto.*

Apartado 3

FEJAR consideran que el responsable debe de tener formación o experiencia en lo que concierne a la sistemática del juego y a las posibles consecuencias negativas, como trastorno por juego. Además, debería de ser público la persona nombrada y sobre todo que no sea de los departamentos de Marketing ni de Ventas.

- *La persona responsable de juego seguro ya recibirá formación específica en materia de juego responsable, en virtud de lo dispuesto en el artículo 7 de este proyecto. además, no podrá depender del departamento de marketing, tal y como dispone el artículo 5.2.*

VERAMATIC, ACONCAGUA, WAGERFAIR, EUROAPUESTAS, SOLANA, BINGOSOFT PLC Y RANK DIGITAL ESPAÑA S. A consideran imprescindible que se aclare, de una parte, en qué consiste en una Sociedad Anónima esa "estructura organizativa directiva" y, de otra, cómo se forma parte de esa estructura y se acredita la pertenencia.

- *No resulta necesario realizar la aclaración que proponen estas entidades. La organización directiva de una entidad empresarial varía en función de la estructura organizativa que fije la propia entidad.*

SELAE señala que, con el fin de no limitar la capacidad de organización de los operadores, limitando el perfil de la persona responsable del juego seguro a aquellos propios de la estructura directiva del operador, sería aconsejable ampliarlo y considerar una redacción más abierta.

- *No resulta necesario ampliar este concepto.*

○ **Artículo 7. Obligaciones de formación (en versión remitida al Consejo de Estado, artículo 8).**

Apartado 1.

FEJAR entiende que hay que especificar que esta formación debe realizarse por medios propios o externos por una institución con convenio y deberían marcarse mínimos de materias específicas de formación.

- *No resulta necesario establecer las precisiones señaladas por la entidad interesada.*

TELE APOSTUAK PROMOTORA DE JUEGOS Y APUESTAS SA afirma que actualmente no existen formaciones de juego seguro, lo que conlleva a que la misma operadora tenga que desarrollar un plan de formación concreto para esta materia o tenga que solicitar que un tercero lo conciba. Por esa razón, proponen establecer un periodo de dos años con el objeto de proporcionar a las empresas más tiempo para su planificación y desarrollo. Solicitan que se modifique el plazo para la periodicidad de la formación de juego seguro cada dos años.

- *La concepción y planificación de un plan sobre juego seguro puede realizarse en un periodo muy corto de tiempo, por lo que no parece necesario ampliar el plazo de entrada en vigor de esta norma por esta específica cuestión.*

J.L Pérez Triviño (miembro del CAJR), formula una serie de dudas con respecto a la utilización del término “juego responsable o seguro” y entiende conveniente señalar quién impartiría y qué contenidos tendría que tener esta formación.

- *No parece necesario mantener una aproximación con tanto detalle a la actividad formativa que derivad de este precepto.*

○ **ARTÍCULOS 4 AL 7. Definición de políticas de juego seguro**

SKYWIND NETWORK SERVICES EAD sugiere la introducción, dada la naturaleza específica de las actividades B2B - frente a los negocios B2C- (en el propio Proyecto de Decreto o en un conjunto separado de directrices) de criterios que definan cómo deben personalizarse estas obligaciones para los operadores B2B.

Añade que existen empresas B2B que están activas en el mercado español sin tener licencia y, por tanto, estando teóricamente exentas de esas obligaciones. Considera que la imposición de deberes en este sentido sin tener en cuenta la naturaleza específica de las empresas B2B con licencia como SKYWIND podría llevar a una dilución de estos objetivos regulatorios, así como a pesadas cargas para este tipo de operadores (sin garantizar ninguna mejora sustancial de los estándares de juego seguro).

- *Los criterios de atribución de la responsabilidad en el caso de que se vulnere algún precepto de esta proyecto se derivan de lo dispuesto en la Ley 13/2011, de 27 de mayo, y en sus disposiciones de desarrollo.*

○ **Artículo 8. Obligaciones de información en portales web, aplicaciones y establecimientos abiertos al público (en versión remitida al Consejo de Estado, artículo 9).**

Al título del precepto.

CEJUEGO Y SPORTIUM alegan desconocer el motivo por el que este artículo incluye en su título a los “establecimientos abiertos al público” cuando, en su opinión, su cuerpo se refiere únicamente a webs y aplicaciones móviles de juego. Propone que se elimine del título dicha referencia o que se sustituya por “establecimientos abiertos al público por las entidades designadas por la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, para la realización de actividades sujetas a reserva” y que se aborde una regulación de las limitaciones que, en materia de juego responsable y seguro, tengan que cumplir tanto la ONCE como a SELAE.

ONCE propone la eliminación de la referencia a los “establecimientos abiertos al público” del título del artículo 8 del Proyecto. La razón de esta propuesta es que en este artículo se recogen las obligaciones de información y de inserción de enlaces en portales web y aplicaciones móviles de juego de los operadores, pero no se hace referencia alguna a las obligaciones informativas exigibles en establecimientos abiertos al público.

- *Se aceptan y se suprime esta referencia, pues en efecto el precepto se refiere solo a las webs y aplicaciones móviles de juego.*

Apartado 1.

TÓMBOLA cuestionan si se puede mantener la denominación "Juego Responsable" o "Juego Seguro", dado que los jugadores están acostumbrados a estos conceptos, por lo que es más sencillo para ellos localizarlos en la página y porque el propio Proyecto utiliza la expresión "Juego Seguro" en el artículo 8.2.

SISAL Y MDF PARTNERS consideran que no parece razonable forzar al operador al usar un nombre no estándar y más largo para la sección de juego responsable. Además, añade, el punto 3 posteriormente menciona como títulos de la sección "Juego seguro" o "Juego responsable". Sugiere eliminar el punto 1.

SELAE entiende que, para evitar confusiones, debería estar clara la denominación del enlace "Juegos más seguros", "Juego seguro" o "Juego responsable" de la Web.

- *Se acepta y modifica esta redacción.*

VERAMATIC, ACONCAGUA, WAGERFAIR, EUROAPUESTAS , SOLANA, BINGOSOFT PLC Y RANK DIGITAL ESPAÑA S.A consideran que deberían unificarse los mensajes y las informaciones ofrecidas en todos los sitios web de juego bajo «.es» de manera que todos los usuarios recibieran idéntica información cualquiera que fuera el sitio web al que accediera.

- *No resulta conveniente fijar con un detalle como el que formulan estas entidades los mensajes y la información ofrecida en los sitios web de los operadores.*

Apartado 2

FEJAR propone añadir (en negrita) "b) Prohibición de jugar a menores de edad **y la repercusión que puede tener**".

FEJAR considera necesario, en el párrafo f), que la colaboración de la organización debería ser a través de algún tipo de convenio o autorización de la entidad para que pueda haber un compromiso expreso de la posterior y adecuada atención de las personas que necesiten ayuda y no quede simplemente en citar una organización (como sucede en la actualidad, sin conocimiento siquiera de esta), que ni siquiera en algunos casos realizan la atención o tratamiento.

FEJAR Propone incorporar (en rojo) "j) Test de autoevaluación **con evidencia o validación científica 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."

FEJAR entiende, en el párrafo l), que este teléfono debe ser claramente diferenciado al que cada operador puede tener de su teléfono de asistencia técnica o de reclamación de pagos.

- *No resulta necesario establecer estas especificaciones, varias de las cuales pueden, además, incluirse, sin realizar modificación alguna en alguno de los párrafos incluidos en este precepto.*

Apartado 4

FEJAR considera, en el párrafo 4, que debe ser obligatoria la publicidad de este mecanismo en la propia web de una manera visible y accesible con facilidad.

- ✓ *Esta precisión ya puede deducirse del contenido de este mismo apartado, sin realizar modificación alguna.*

- **Artículo 9. Información y asistencia sobre juego seguro y comportamientos de riesgo a través de servicio telefónico (en versión remitida al Consejo de Estado, artículo 10).**

LOYRA ABOGADOS entiende que el servicio de call center específico y distinto al servicio de información general que ya está instaurado en las licencias, es más propio de las políticas públicas administrativas y debería prestarse por parte de la Administración, la propia DGOJ o sus delegados, más que por las propias empresas.

➤ *No se comparte este criterio.*

Apartado 1.

GAMESYS SPAIN SA/ JPJ SPAIN OPERATIONS SA/ GAMES SPAIN OPERATIONS SA/ INTERVETTEN PLC entienden que la obligación de proporcionar este servicio de atención al cliente ya está debidamente implementada por parte de la Compañía en cumplimiento de la actual regulación -en concreto, de conformidad con el artículo 31 del Real Decreto 958/2020-. Entienden que la obligación de tener que proporcionar el referido servicio telefónico no solo en castellano sino también en las demás lenguas cooficiales no responde al propósito perseguido por esta medida – esto es, canalizar orientación al jugador con problemas o inquietudes – y supondrá un coste adicional elevado para los operadores. En este sentido, proponen que se reconsidere la medida y se mantenga la posibilidad actual de poner a disposición de los jugadores este servicio telefónico solo en castellano.

JDIGITAL señalan que el pasado mes de febrero de 2021, Jdigital y Fejar firmaron un acuerdo para promover el juego responsable y lanzaron un teléfono de atención gratuito de asistencia y terapia a las personas y familiares.

Adicionalmente, si los operadores se ven obligados a ofrecer un servicio individual a corto o medio plazo, nos parece excesivo y desproporcionado la inclusión de idiomas adicionales al español, y consideramos que debería ser una cuestión discrecional para los operadores. Esta obligación complica y encarece ofrecer un servicio adecuado, a la vez que no proporciona, en su experiencia, grandes beneficios ya que la totalidad de los usuarios del .es entienden el español.

Por lo que a la industria consta, en estos momentos no existe asociación o empresa que esté en condiciones de prestar este servicio con estas exigencias respecto a lenguas cooficiales. La alternativa que plantean podría ser que se pueda proporcionar esta información (pero no la asistencia) en las lenguas cooficiales de manera pasiva, a través de FAQs en la web del operador.

CEJUEGO Y SPORTIUM proponen suprimir la alusión a “y en las demás lenguas cooficiales”. Indica que el castellano es la lengua vehicular del estado y todos los españoles tienen el deber de conocerla y el derecho a usarla, ex artículo 3.1. de la Constitución.

HILLSIDE o consideran que sea apropiado ni proporcional exigir a los operadores que contraten, formen y gestionen personal dedicado a atender a los usuarios en euskera, catalán, valenciano, aranés y gallego, en especial cuando el 98.9 % de la población española habla castellano como primera o segunda lengua. Por ello, recomiendan que en esta medida se especifique que la asistencia debe prestarse, al menos, en castellano.

TÓMBOLA cuestiona si el operador ha de disponer de agentes de Juego Responsable que hablen las lenguas cooficiales vía telefónica. Indican que pueden traducir toda la información relativa a Juego Responsable de la página, pero será complicado cubrir este requerimiento vía telefónica.

WHG SPAIN PLC consideran que no resulta proporcional exigir a los operadores que su personal formado en materia de juego responsable tenga la obligación de atender a los usuarios en euskera, catalán, valenciano, aranés y gallego, teniendo en cuenta que el 98 % de la población española habla el castellano como primera o segunda lengua. Por ello proponen suprimir la alusión a que el servicio se prestará en las demás lenguas cooficiales.

PAF considera que la obligación de tener que proporcionar el referido servicio telefónico también en las demás lenguas cooficiales supondrá un coste adicional elevado para los operadores que no es proporcional al objetivo perseguido. Estima que debería ser suficiente con que los mensajes se proporcionen en la misma lengua en la que el sitio web de apuestas se ofrece a sus clientes.

BETWAY considera excesiva la obligatoriedad de imponer el uso de las demás lenguas cooficiales del Estado, acarreando mayores costes de implementación para aquellos operadores que no tienen dicho servicio externalizado.

ENTAIN consideran que el que se solicite que el personal responsable de la atención esté familiarizado con las políticas de cada operador va a dificultar a FEJAR continuar proporcionando el servicio y empujar a los operadores a que lo hagan de manera individual, perdiendo la oportunidad de colaboración y de desarrollo de mejores prácticas colectivas.

El tema de incluir idiomas adicionales al castellano les parece debería ser opcional, ya que complica en gran medida el proporcionar el servicio adecuado a la vez que no proporciona, en su experiencia, grandes beneficios, ya que no han detectado una situación en la que no se le pueda otorgar en Castellano la atención requerida a un ciudadano español. En su opinión, sería de mayor utilidad el asegurar que proporcionar el servicio en inglés sea obligatorio para así asegurar se beneficie el mayor número de personas posible.

FLUTTER ENTERTAINMENT PLC señalan que, si bien respetamos plenamente el derecho de los clientes a comunicarse en una de las lenguas cooficiales en España, la naturaleza de este servicio, el escaso número de hablantes de algunas lenguas cooficiales, y la escasa o nula demanda de los clientes hacen que esta propuesta bienintencionada sea poco práctica y muy costosa y, que, en definitiva, afecte a la calidad de un servicio muy importante.

Considera que la opción de que varios operadores ofrezcan este servicio de forma conjunta, a través de terceros o en conjunción con otros operadores, podría ayudar a reducir los costes, pero subsiste la preocupación de que no se disponga en todo momento de suficientes hablantes de las lenguas menos habladas, lo cual podría implicar un incumplimiento de la normativa.

Concluye que estos problemas podrían evitarse si se permite que los operadores puedan ofrecer la atención telefónica en lenguas cooficiales en un formato menos exigente (p. ej., a través de grabaciones o sección de preguntas y respuestas para los clientes registrados). Este reajuste constataría la escasez de conocimientos transversales para satisfacer la demanda, los problemas inherentes al control de calidad y la preocupación respecto al intercambio de información comercialmente sensible.

BEATYA ENTERTAINMENT PLC consideran que sería muy difícil cumplir con la medida del artículo 9.1 porque su servicio telefónico de atención al cliente trabaja por turnos y es muy poco probable que el personal de cada turno pueda hablar los 5 idiomas cooficiales (catalán, aranés, valenciano, gallego y euskera). Añade que teniendo en cuenta que en toda España se habla castellano, esta medida les resulta innecesaria.

SISAL Y MDF PARTNERS sugiere aclarar también si el servicio debe ofrecerse adicionalmente.

VERAMATIC, ACONCAGUA, WAGERFAIR, EUROAPUESTAS, SOLANA, BINGOSOFT PLC Y RANK DIGITAL ESPAÑA S.A Consideran que el artículo 9.3 es una medida inaceptable. Entienden que es contrario a la Constitución exigir el uso de las lenguas cooficiales salvo en los casos en que el operador de juego desarrolle su actividad de juego desde una Comunidad Autónoma en que exista lengua cooficial y, además, esa medida sólo sería exigible para los usuarios que residan en dicha Comunidad.

Añade que ni siquiera las administraciones públicas tienen la obligación de atender a los ciudadanos en todas las lenguas oficiales salvo en el caso de las establecidas en territorios con lengua cooficial y únicamente respecto de esa

lengua por lo que, en su opinión, además de inconstitucional, es de todo punto desproporcionado y antieconómico que se exija un servicio de este tipo a los operadores de juego.

En relación con la previsión por la que «el personal responsable de la atención de este servicio deberá recibir formación específica en materia de juego responsable o 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», ha de señalarse que debe ser la DGOJ la que establezca el contenido y alcance de esa formación específica.

➤ *Se acepta parcialmente y se modula la exigencia establecida en este precepto.*

○ **Artículo 10. Medidas dirigidas a la clientela privilegiada (en versión remitida al Consejo de Estado, artículo 11).**

VERAMATIC, ACONCAGUA, WAGERFAIR, EUROAPUESTAS, SOLANA, BINGOSOFT PLC Y RANK DIGITAL ESPAÑA S.A consideran que se trata de un precepto esencialmente vacío de contenido y que desconoce el funcionamiento de los programas VIP de los operadores de juego por lo que, en la práctica, resulta irrelevante. Indican que el Proyecto no dota a los operadores de los criterios y mecanismos necesarios para que el responsable del juego seguro pueda garantizar que los programas VIP resulten compatibles con la política de juego seguro del operador y no se proporciona ninguna información sobre el modo en que deba realizarse la evaluación individualizada que se pretende y que debe determinar la presencia de indicios de comportamientos de riesgo.

Además, señalan que el hecho de que se prohíba «la inclusión en los planes o programas para clientes privilegiados de participantes jóvenes» supone una discriminación injustificada en perjuicio de los menores de 25 años.

Aclaran que, si los programas VIP son perjudiciales, deberían prohibirse en todos los casos y no limitar la protección a los usuarios mayores de 25 años.

➤ *No se comparte este criterio, por las razones expuestas en la MAIN del proyecto.*

Apartado 3.

SISAL Y MDF PARTNERS, en relación al apartado 3 solicitan que se aclare que esta evaluación personalizada puede ser realizada por los sistemas automáticos que el operador haya implementado.

➤ *Nada impide que el proceso se realice del modo en que haya dispuesto el operador.*

J.L Pérez Triviño (miembro del CAJR) plantea la conveniencia de que esta evaluación se realice por la autoridad reguladora de juego.

➤ *No se comparte este criterio.*

Apartado 4.

FEJAR propone que sea para los participantes jóvenes (menores de 29 años).

- *No se acepta, pues parece razonable, en ausencia de mayores aportaciones científicas sobre esta cuestión, la franja de edad señalada en este precepto, que coincide, en términos generales, con el rango de edad objeto de estudio de diversas publicaciones científicas.*

CEJUEGO y SPORTIUM proponen suprimir el apartado 4, ya que consideran que debe eliminarse cualquier referencia a los llamados jugadores “jóvenes” por las razones de discriminación alegadas en comentarios general al PRD.

WHG SPAIN PLC, SISAL Y MDF PARTNER proponen eliminar el apartado 4. Consideran que, en caso de que el RD mantenga las limitaciones y restricciones previstas para los participantes jóvenes, no sería razonable excluirlos de los programas especializados destinados a clientes privilegiados únicamente por su edad, ya que dicha medida discriminatoria provocaría un claro desplazamiento de este colectivo hacia el mercado de juego ilegal.

- *No se acepta, por las razones esgrimidas en la MAIN.*

- **Artículo 11. Mensaje específico dirigido a nuevos jugadores (en versión remitida al Consejo de Estado, artículo 12).**

WHG SPAIN PLC proponen eliminar este artículo porque consideran dicha medida poco útil, ya que la persona usuaria, al crear una cuenta de juego, habrá aceptado las políticas del operador y tendrá asimismo acceso a toda la información necesaria 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 responsable o seguro que mantiene el operador.

FLUTTER ENTERTEINMENT PLC destacan que la frecuencia de los mensajes a los clientes establecida en este proyecto es, sin duda, excesiva si se tienen en cuenta de forma conjunta los artículos 11 a 14, 17 a 19 y 21.

VERAMATIC, ACONCAGUA, WAGERFAIR, EUROAPUESTAS, SOLANA, BINGOSOFT PLC Y RANK DIGITAL ESPAÑA S.A, consideran inútil el mensaje al que se refiere el artículo 11 y que la Administración debe proporcionar a los operadores el contenido del mensaje que ha de emitirse, de modo que se asegure que todos los usuarios reciben la misma información y, que no se genere inseguridad jurídica entre los operadores de juego.

SPORTIUM considera que la reiteración de mensajes, "warnings", recordatorios, advertencias, etc. es excesiva y contraproducente y que el efecto puede ser el contrario del deseado.

- *No se aceptan estas alegaciones.*

- **Artículo 12. Configuración previa de la sesión para las plataformas que desarrollen juegos bajo la licencia general de “Otros juegos” (en versión remitida al Consejo de Estado, artículo 13).**

GAMESYS/ JPJ SPAIN OPERATIONS SA/ GAMES SPAIN OPERATIONS SA/ INTERVETTEN PLC apuntan las siguientes potenciales problemáticas específicas derivadas de la implementación de la sesión de juego, en ciertos juegos como el Blackjack o el Bingo.

A la vista de todo lo anterior, consideran oportuno que se incluyeran en el texto definitivo del Real Decreto de Juego Seguro distintas formas de aplicación de la configuración de sesión previa para aquellas modalidades de juego que, por su naturaleza exijan un funcionamiento distinto al general, si bien la configuración general sea conjunta para el resto de modalidades de juego incluidas bajo al licencia general de “otros juegos”.

LUCKIA no entiende acorde a derecho el aplicar las mismas restricciones para todos los juegos de casino (blackjack y ruleta). Además, añade que, al acercarnos al propio funcionamiento de ciertos juegos, modalidades de juego como el Blackjack no podrían adaptarse a este requerimiento, dadas situaciones como “Split” en las que podría ya superarse los límites establecidos y no poder continuar.

HILLSIDE respalda esta medida para todas las modalidades individuales de juego (jugador contra operador) comprendidas en “Otros Juegos” (en adelante, “juegos de Casino”), pero consideran que su aplicación plantea una serie de problemas técnicos en aquellas modalidades de juego en las que los jugadores se enfrentan entre sí.

ENTAIN alegan la necesidad entender cómo se debe manejar este requisito si el jugador inicia más de una sesión. Se deberá mencionar si el jugador deberá elegir límites temporales y económicos que apliquen a todos los juegos (máquinas de azar, ruleta, blackjack), toda vez que en caso de que el jugador deba establecer límites a cada uno de los distintos tipos de juegos, esto significará un desarrollo tecnológico importante, que además puede llevar a la confusión del jugador al momento de recordar los límites seleccionados para uno y otro juego. En este punto quieren recalcar que el control de sesión debe ser único entre todos los productos, lo que haría el proceso más fácil para los jugadores.

FLUTTER ENTERTAINMENT PLC defiende establecer intervenciones significativas, personalizadas y holísticas, basadas en la actividad y los comportamientos del juego del cliente. De acuerdo con su experiencia, la adopción de las herramientas de juego seguro es mayor y más eficaz cuando está impulsada por el usuario y se fomenta desde el principio, como una característica normal del uso de nuestros productos por parte de los clientes. No respaldan la obligatoriedad de preconfigurar las sesiones de juego y, menos aún, que sea necesario hacerlo cada vez que el cliente inicie una nueva sesión.

SISAL Y MDF PARTNERS no entiende adecuado incluir la sesión de juego para “otros juegos” juegos, especialmente teniendo en cuenta que, en 2014, cuando se regulan los juegos de máquinas de azar se decide implementar el control de sesión únicamente a este juego por sus especiales características. Añade que no parece que ningún aspecto haya cambiado en estos años para justificar la inclusión del control de sesión para el resto de juegos, máxime cuando actualmente ningún país de tamaño medio/grande dispone de este requisito.

VERAMATIC, ACONCAGUA, WAGERFAIR, EUROAPUESTAS, SOLANA, BINGOSOFT PLC Y RANK DIGITAL ESPAÑA S.A. considera que debe explicitarse en el PRD que en su momento se apruebe las especiales características estructurales que justifican esa diferenciación entre juegos porque no son pocos los juegos que presentan características similares al póquer de torneo, o que podrían llegar a configurarse del mismo modo, y que por tanto merecerían idéntico trato. Además, considera que, el establecimiento de la sesión de juego para todos los juegos bajo la licencia general “Otros juegos” no deja de ser una medida que, más allá de perjudicar a los operadores, en poco o nada favorecerá a los usuarios.

Indican que sin esta modificación normativa es materialmente imposible la adopción de esta medida porque los conceptos actuales de sesión de juego que recogen las distintas órdenes no sólo no son coincidentes, sino que resultan contradictorios.

Asimismo, consideran que debe definirse en qué consiste «la desconexión de la plataforma o plataformas» a la que se refiere el apartado 2 porque la finalización de la sesión no debería traer consigo la desconexión del usuario del sitio web del operado, sino únicamente la finalización de la actividad de juego.

➤ *A la vista de las alegaciones formuladas, se acepta modificar la redacción de este precepto para perfeccionar su contenido*

- **Artículo 13. Configuración previa de la sesión diaria de la plataforma de apuestas (en versión remitida al Consejo de Estado, artículo 14).**

SPORTIUM entiende que la configuración previa de la sesión diaria de la plataforma de apuestas es inviable y que, o bien el regulador no conoce la casuística de los usuarios, o bien pretende que cambien los usos y hábitos universales alrededor de la actividad de apuestas.

Señala que no se puede pedir a los usuarios que establezcan de antemano los importes que van a apostar en las siguientes 24 horas porque su actividad no es lineal, y depende de cuáles son los productos (mercados de apuestas) y los precios (cuotas) ofertados en cada momento. Añade que los eventos "en vivo", que suponen más del 60% de los ingresos de las apuestas, no tienen disponible su oferta hasta que arrancan los mismos.

Concluye que habiendo establecido los límites diarios y semanales no aporta nada configurar cada sesión, y menos que dicha configuración tenga una validez inamovible de 24 horas

FLUTTER ENTERTAINMENT PLC defiende establecer intervenciones significativas, personalizadas y holísticas, basadas en la actividad y los comportamientos del juego del cliente. De acuerdo con su experiencia, la adopción de las herramientas de juego seguro es mayor y más eficaz cuando está impulsada por el usuario y se fomenta desde el principio, como una característica normal del uso de nuestros productos por parte de los clientes. No respaldan la obligatoriedad de preconfigurar las sesiones de juego y, menos aún, que sea necesario hacerlo cada vez que el cliente inicie una nueva sesión.

LUCKIA entienden esta previsión como una doble limitación, dado que ya existen límites diarios a los depósitos disponibles para todos los usuarios y como medida oficial de juego responsable.

Igualmente, no consideran práctico que cada sesión dure 24 horas y se deba decidir con tanta antelación cuánto se quiere jugar, dado que puede llevar a poner límites elevados de gasto por el miedo a "quedarse corto", máxime cuando estén en juego competiciones oficiales conocidas, causando así un efecto contrario. La duración de los límites establecidos en 24 horas, no entienden, cómo podrían coexistir con los propios límites de depósito diarios, dado que, para cada uno, el término 24 horas englobaría una franja horaria diferente.

TELE APOSTUAK PROMOTORA DE JUEGOS Y APUESTAS SA solicita que se proceda a la supresión del artículo referenciado por encontrarse ya regulados los límites expuestos y con el fin de no solaparse en cantidades y periodos de tiempo. Evitando así problemas de aplicación práctica, confusiones de consumo de los clientes, así como problemas técnicos del sistema de apuestas.

CEJUEGO Y SPORTIUM precisa la eliminación de este artículo. Explica que la naturaleza de las apuestas, sobre todo en caso de eventos en vivo, es incompatible con el hecho de que el jugador deba prefijarse un límite y no pueda reinvertir sus ganancias pasadas 24 horas.

HILLSIDE en principio apoyan esta medida, pero cuestionan la necesidad de que sea un requisito para poder apostar. Entienden la necesidad de establecer compromisos previos más periódicos para los productos de mayor riesgo, como los juegos de casino, pero creen que esta medida sería excesiva para las apuestas. Reconocen la necesidad de contar con una amplia gama de límites y controles, pero recomiendan que estos no se contrapongan entre sí y causen que las medidas propuestas sean redundantes y excesivas.

WHG SPAIN PLC consideran que el enfoque de dicho precepto es erróneo, ya que la naturaleza de los productos comercializados bajo la licencia general de "Apuestas" no es apta para configurar una sesión de juego tal y como propone este precepto.

SISAL Y MDF PARTNERS considera que no existe justificación para la medida planteada de la sesión diaria para los juegos de apuestas. Adicionalmente, en el caso de las apuestas, debido al propio funcionamiento del juego y que intentar limitar la actividad del usuario en las próximas 24 horas puede tener un fuerte efecto en la atractividad de la oferta de juego regulado.

VERAMATIC, ACONCAGUA, WAGERFAIR, EUROAPUESTAS, SOLANA, BINGOSOFT PLC Y RANK DIGITAL ESPAÑA S.A consideran que se trata de una medida de naturaleza similar a la sesión regulada en el artículo 12, aunque adaptada a la naturaleza de las apuestas y que va a tener similares efectos prácticos: un mayor gasto para los operadores como consecuencia de la introducción de la medida y un nulo efecto para los usuarios que consideran se sorprenderán en su primera sesión para, en lo sucesivo, adoptar estrategias para neutralizar sus efectos de manera que no se limite su actividad de juego. Concluyen que esta medida únicamente será eficaz con el jugador ocasional y, sin embargo, resultará inútil para el jugador habitual.

Un particular considera que este artículo es un claro ejemplo en el que se otorga al operador una herramienta arbitraria para cometer abusos que restrinjan la capacidad para realizar apuestas de aquellos usuarios que no interesan a los Operadores.

- *Se aceptan las observaciones de las entidades que abogan por suprimir la sesión de juego para las apuestas y se sustituye el contenido de este precepto*

Apartado 2.

FEJAR sugiere modificar la redacción de este precepto.

- *Se ha modificado la redacción de este precepto.*

○ **Artículo 14. Mensajes específicos de autoevaluación (en versión remitida al Consejo de Estado, artículo 16).**

GAMESYS/ JPJ SPAIN OPERATIONS SA/ GAMES SPAIN OPERATIONS SA/ INTERVETTEN PLC consideran que la periodicidad de los mensajes propuesta acerca de la conducta de juego (un mensaje cada, al menos, 30 minutos) puede resultar contraproducente por la sobresaturación que conllevaría la aplicación de esta medida. En este sentido, proponen reducir dicha periodicidad a un mensaje al menos una vez cada hora. Asimismo, consideran oportuno remarcar la importancia de que se realice una aclaración sobre el concepto de “mensajes dinámicos de lectura obligatoria”.

TELE APOSTUAK PROMOTORA DE JUEGOS Y APUESTAS SA está de acuerdo con la necesidad de concienciar a los jugadores, pero, en ocasiones excederse en la intensidad de los mensajes específicos o advertencias del juego podría resultar algo reiterativo y exacerbado. A su juicio, resulta excesiva la intensidad y reiteración de la inclusión de un mensaje específico cada treinta minutos en determinadas modalidades de juegos y apuestas. Por ello, Solicita que se aumente el plazo establecido entre mensajes específicos de treinta minutos a sesenta minutos.

LUCKIA considera que esta obligación generará un exceso de información para los usuarios, teniendo en cuenta que la mayoría de los juegos, al tener que configurar la misma sesión que para los slots según artículo 12 ya tendrán sus pop-up de aviso de sesión.

TÓMBOLA plantean si el usuario podría tener la opción de apagar estos mensajes, puesto que consideran que tener el mismo aviso cada 30 minutos será molesto.

WHG SPAIN PLC consideran que establecer una periodicidad de treinta minutos puede resultar excesivo, provocando que la persona usuaria no preste debida atención a este tipo de mensajes.

SISAL Y MDF PARTNERS considera que, debido al bombardeo constante de avisos en el mundo online, la mayoría de los usuarios están acostumbrados a, una vez reciben un aviso emergente, cerrarlo automáticamente sin siquiera leerlo.

VERAMATIC, ACONCAGUA, WAGERFAIR, EUROAPUESTAS, SOLANA, BINGOSOFT PLC Y RANK DIGITAL ESPAÑA S.A entienden que este mensaje tiene una utilidad práctica muy escasa. Se trata de una medida que requerirá una inversión por parte de los operadores y que es posible que en su puesta en marcha hasta pueda llegar a sorprender al usuario, pero que no tardará en convertirse en un mensaje rutinario e incómodo que perderá por completo su posible efecto y pasará a ser un compañero molesto en la experiencia de juego que perjudicará la usabilidad del sitio web. Añade que incluso, es muy probable que afecte negativamente a la imagen del operador, sobre todo cuando las interrupciones se produzcan en mitad de una partida o de una tirada.

PLAYTECH consideran que si un mensaje se envía siempre cada 30 minutos y también promoviendo habitualmente el autodiagnóstico (especialmente si el jugador se ha evaluado a sí mismo recientemente), ello puede disminuir el impacto de los mensajes, haciendo en la práctica que los jugadores se vuelvan insensibles por ver el mismo mensaje (tan) a menudo.

Un particular estima que, si bien estos mensajes pueden tener sentido en “otros juegos” en los que el ritmo de juego es más repetitivo y constante, y el premio o la pérdida son inmediatos, en plataformas de apuestas, se realizan apuestas cuya resolución puede llevar días, semanas o incluso periodos mayores. Señala además que es muy corriente que el proceso de realización de apuestas se realice en cuestión de pocos minutos, por lo que el establecimiento de avisos cada 30 minutos no tiene tampoco sentido.

JDIGITAL consideran que solo 30 minutos de diferencia entre los mensajes no personalizados son excesivamente intrusivos, máxime si un jugador ha fijado límites diarios o por cada sesión y se encuentra en los límites que él mismo ha fijado. O, en un caso más extremo, los jugadores que no hayan jugado porque, por ejemplo, están viendo un partido en streaming.

ENTAIN alega que este precepto es excesivamente intrusivo. Como ejemplo citan, desde la perspectiva de un jugador, debe establecer una configuración de cada sesión de juego cada vez que decida acceder, adicional a la previsión del artículo 12, de acuerdo con el artículo 14, recibe cada 30 minutos un mensaje personalizado. En su opinión una persona mayor de edad que de acuerdo con los artículos 12 y/o 13 implementa límites diarios o por cada sesión, no debería recibir un mensaje si se encuentra dentro de los límites que decidió para sí mismo ese mismo día o 30 minutos antes.

HILLSIDE sugiere que se actúe con precaución para evitar que los jugadores se desensibilicen ante los mensajes sobre juego responsable. Teniendo en cuenta los límites de tiempo predeterminados que ya existen y los límites monetarios que se proponen, consideran que, incluir un mensaje adicional cada 30 minutos, podría tener consecuencias imprevistas. Así mismo señalan que añadir un mensaje cada 30 minutos a la lista de recordatorios de actividad para las sesiones de juegos parece contradictorio, ya que consiguen el mismo resultado.

Indican que su preocupación es que la frecuencia de estos mensajes reduzca el impacto que tienen sobre el comportamiento de los jugadores, así como sobre su propia percepción del juego.

FLUTTER ENTERTEINMENT PLC entiende que para que las interacciones sean significativas y eficaces, estas deben producirse en el momento adecuado. Fijar una frecuencia predeterminada, sin tener en cuenta otros factores como el comportamiento de juego del cliente, el tipo de producto o su verdadera actividad mientras visita el sitio web, podría percibirse como un bombardeo de mensajes invasivos, que harían el mensaje menos efectivo y, tal vez, provocarían resultados no deseados.

- *Se aceptan las alegaciones formuladas por todas estas entidades y se modifica la redacción de este precepto para flexibilizar determinados aspectos de lo mismo, incluyendo una ampliación del tiempo de difusión de estos mensajes.*

○ **Artículo 15. Presentación de resultados en los juegos (en versión remitida al Consejo de Estado, artículo 17).**

GAMESYS/ JPJ SPAIN OPERATIONS SA/ GAMES SPAIN OPERATIONS SA/ INTERVETTEN PLC solicitan incluir una aclaración sobre cómo se garantizara el cumplimiento de esta obligación en relación con aquellos juegos que ya están actualmente homologados por la Dirección General de Ordenación del Juego.

En concreto, si va a haber proceso de revisión y/o adaptación de los juegos ya autorizados por la DGOJ, así como, en qué va a consistir dicho proceso y en qué medida va a estar los operadores como las Compañías involucrados teniendo en cuenta que, por lo general, son los proveedores de software -terceras compañías ajenas a los operadores que ostentan las licencias de juego online- quienes diseñan y modifican la presentación de los resultados en los juegos.

SKYWIND NETWORK SERVICES EAD señala que previsión puede tener un profundo impacto en la actividad de SKYWIND ya que este cambio podría suponer no sólo la revisión de todos sus juegos licenciados en España sino también -al menos potencialmente- la modificación de los mismos para eliminar cualquier animación o efecto que pudiera ser cuestionable bajo esta nueva disposición.

JDIGITAL llama la atención de la DGOJ, ya que muchos de los juegos a los que se refiere están bajo el control de los proveedores que prestan sus servicios a los operadores de juego, y no de éstos, y, del mismo modo, se encuentran ya debidamente homologados por el regulador. Desde esta perspectiva, consideran que habría que analizar y resolver adecuadamente cómo debiera entenderse aplicable este artículo y el alcance de la responsabilidad de los agentes implicados en estas circunstancias.

SISAL Y MDF PARTNERS considera que se trata de un concepto meramente subjetivo de difícil aplicación práctica. Sugiere clarificar en detalle qué se considera “mecanismos sonoros, visuales o de cualquier otro tipo susceptibles de enmascarar el verdadero resultado obtenido” o eliminarlo.

Añade que sería necesario aclarar también en qué apartados del entorno de juego aplica este requisito (resultados de la sesión de juego u otros).

VERAMATIC, ACONCAGUA, WAGERFAIR, EUROAPUESTAS, SOLANA, BINGOSOFT PLC Y RANK DIGITAL ESPAÑA S.A indican que la DGOJ debe ser consciente de que la aplicación de esta medida no depende de los operadores sino de la propia interfaz del juego que, en casi todos los casos, es ofrecido por un proveedor y que, previamente a su incorporación a la oferta de juego del operador, ha sido certificado por una entidad de certificación y homologado por la DGOJ.

IGT SPAIN OPERATIONS SA formula una redacción alternativa al apartado 1 de este precepto.

- *A la vista de las observaciones formuladas, se modifica la redacción de este precepto para ajustar su contenido.*

J.L Pérez Triviño (miembro del CAJR) plantea una modificación en la redacción de este precepto par aclarar su significado.

- *No parece necesario modificar la redacción de este precepto en los términos sugeridos por el alegante.*

○ **Artículo 16. Evaluación de riesgo en los juegos (en versión remitida al Consejo de Estado, artículo 17).**

SKYWIND NETWORK SERVICES EAD considera que esta disposición específica también podría ser potencialmente problemática para las actividades de la Compañía.

CEJUEGO Y SPORTIUM solicitan la eliminación de este artículo por constituir, en su opinión, una habilitación en blanco al regulador y una intromisión a la creatividad e innovación de la industria, a la libre competencia y a la libertad de empresa. Consideran que no es necesario ni proporcionado establecer más restricciones, pues bastaría con el respeto a los principios del juego responsable. Asimismo, echan en falta una regulación análoga e igualdad de trato en comparación con el juego público.

SISAL Y MDF PARTNERS se recomienda detallar más en concreto este punto en el PRD pues, de otra manera, la DGOJ cuenta con libertad casi absoluta para definir el modelo de evaluación del riesgo sin someter el mismo al proceso formal de aprobación. Añade que se trata de un concepto poco claro y que no está presente en ningún país, por lo que es esencial más información sobre el modelo de evaluación y sus consecuencias sobre la distribución de los juegos.

➤ *No se aceptan estas alegaciones.*

○ **Artículo 17. Resumen mensual de actividad**

BETWAY considera que la lista de información que debe contener el resumen mensual de actividad es excesiva y que podría llegar a distraer al participante de la información que es realmente relevante para analizar su comportamiento de juego. Por otro lado, entienden que las conexiones realizadas se refieren al número de veces que el jugador ha iniciado sesión en la web del operador (sesión de usuario), sin necesidad de haber iniciado una sesión de juego o apuestas. Solicita clarificación de lo que se considera una “conexión realizada”.

Un particular considera que el resumen mensual de actividad descrito en este apartado no tendría que ser solamente un derecho de la persona usuaria, si no que debería de ser enviado obligatoriamente por el operador a todas las personas usuarias. Añade además que este resumen debería ser también anual, de modo que usuarios con ganancias netas dispongan fácilmente de la información para la correspondiente tributación de ganancias patrimoniales.

FEJAR considera que el resumen no debería de ser opcional a petición de la persona usuaria sino remitírsela por parte del operador mensualmente, o bien hacerlo leer antes de la siguiente sesión de juego sin que permita continuar sin la constancia de haberlo abierto y aceptado el informe.

➤ *Se aceptan parcialmente las alegaciones formuladas a este precepto. No se comparte la necesidad de que este resumen se deba facilitar con carácter obligatorio a todos los participantes.*

FEJAR propone incorporar una obligación de remisión de información diferente, a saber, poner a disposición de la persona participante recomendaciones de actuación para aquellos casos en que los puntos anteriores hayan sido excesivos.

➤ *No se comparte la necesidad de incorporar esta información en el resumen mensual de actividad, a la vista del conjunto de obligaciones de información que ya se ponen a disposición de los participantes.*

○ **ARTÍCULO 18. Mensaje específico para jugadores con un comportamiento de juego intensivo (en versión remitida al Consejo de Estado, artículo 19).**

LUCKIA entiende que esta obligación generará un exceso de información para los usuarios, teniendo en cuenta que la mayoría de los juegos, al tener que configurar la misma sesión que para los slots según artículo 12 ya tendrán su pop-up de aviso de sesión.

TELE APOSTUAK PROMOTORA DE JUEGOS Y APUESTAS SA solicita la supresión de este artículo y considera que dicho mensaje es innecesario y reiterativo.

CEJUEGO Y SPORTIUM considera que bastaría con informar al jugador de dicha circunstancia y con invitarle a revisar los datos estadísticos que obran en su perfil de jugador.

VERAMATIC, ACONCAGUA, WAGERFAIR, EUROAPUESTAS, SOLANA, BINGOSOFT PLC Y RANK DIGITAL ESPAÑA S.A indican que debe mejorarse la redacción del primer párrafo del artículo 18, puesto que la referencia al plazo fijado para el envío del mensaje resulta técnicamente muy deficiente y debería corregirse.

- *Se modifica parcialmente la redacción de este precepto.*

FEJAR señala que se podría poner la obligatoriedad de leer este mensaje antes de la siguiente sesión de juego sin que permita continuar si al menos no se ha abierto y aceptado la comunicación.

- *No parece necesario llevar hasta el nivel de exigencia propuesto la lectura de este mensaje.*

J.L Pérez Triviño (miembro del CAJR) considera necesario aclarar el término comunicación.

- *El término “comunicación”, como señala el alegante, equivaldría a “envío”.*

○ **Artículo 19. Resumen mensual de actividad para jugadores con comportamiento de juego intensivo (en versión remitida al Consejo de Estado, artículo 20).**

FEJAR solicita que esta previsión no sea solo para jugadores intensivos, sino para todos y a los jugadores intensivos recordarles su calificación de riesgo en su conducta de juego. Estos informes mensuales pueden ser de utilidad a cualquier jugador/a ya que muchas veces sólo visualizar el importe gastado en ese periodo temporal hace tomar conciencia a la persona de si puede estar en situación de riesgo.

- *No parece necesario llevar hasta el nivel de exigencia propuesto el acceso a esta información.*

TELE APOSTUAK PROMOTORA DE JUEGOS Y APUESTAS SA solicita la supresión de este artículo. En relación con la necesidad de recibir un resumen mensual de la actividad, teniendo en cuenta el derecho de acceso relativo al artículo 17 de la misma norma, no se presenta necesario.

- *No se comparte la posición esgrimida por este operador.*

CEJUEGO Y SPORTIUM propone reducir la periodicidad en el envío de este informe mensual.

HILLSIDE no entiende si un participante deja de reunir la condición de jugador intensivo, por qué deberían continuar recibiendo resúmenes mensuales de actividad durante, al menos, dos meses más. Esta medida les parece excesiva para aquellos jugadores que quizá hayan reducido significativamente su actividad de juego o la hayan interrumpido por completo.

- *Se acepta parcialmente esta propuesta.*

ENTAIN considera acertada esta medida ya que permite al usuario acceder a un análisis de su comportamiento de juego sin que este sea presentado de manera repetitiva u obstructiva. En su opinión esta podría ser una buena alternativa a lo propuesto en el Artículo 14 ya que consideran logra el mismo objetivo y es más eficiente tanto como para el jugador como para el operador. Únicamente, solicitan más claridad sobre los requisitos que deben cumplirse para que un jugador catalogado como intensivo deje de serlo.

SISAL Y MDF PARTNERS entiende que debe aclararse también el criterio para el envío de estas comunicaciones en función de la actividad del usuario (si un usuario es intensivo durante 3 días, solicita que se aclare hasta cuándo se debe enviar esta comunicación).

VERAMATIC, ACONCAGUA, WAGERFAIR, EUROAPUESTAS, SOLANA, BINGOSOFT PLC Y RANK DIGITAL ESPAÑA S.A entienden imprescindible que se establezca el momento y circunstancias en el que el usuario considerado intensivo perderá esa condición.

- *Se acepta aclarar los requisitos para adquirir y dejar de tener la condición de jugador con un comportamiento de juego intensivo.*

BEATYA ENTERTEINMENT PLC indica que, desde la entrada en vigor del Real Decreto de comunicaciones comerciales de las actividades de juego, han comenzado a incluir a ciertos jugadores en la categoría de jugadores en riesgo para excluirlos de recibir mensajes publicitarios y productos similares. Preguntan si debería considerarse del mismo modo a los jugadores intensivos y a los jugadores en riesgo, y por ende estos deberían estar sujetos a las mismas restricciones, o si deben de considerarse por separado.

- **Artículo 20. Limitación a los medios de pago de jugadores intensivos (en versión remitida al Consejo de Estado, artículo 21).**

CEJUEGO Y SPORTIUM plantean suprimir el artículo 20 porque, en su opinión, no solamente no es razonable eliminar del tráfico económico y jurídico un medio legal de pago seguro y que garantiza la trazabilidad de las transacciones, sino porque en la práctica no es posible o es sumamente complejo lograr detectar si una tarjeta es de crédito o de débito.

HILLSIDE plantea que prohibir el uso de tarjetas de crédito a este tipo de jugadores podría impulsar a los jugadores a utilizar fondos prestados de fuentes de mayor riesgo, como los adelantos de sueldo, y sugieren tener precaución a la hora de aplicar la lógica de que todos los consumidores que utilizan una tarjeta de crédito para apostar corren necesariamente el riesgo de verse perjudicados.

PAF consideran que la limitación del uso de las tarjetas de crédito por los usuarios intensivos y los usuarios en riesgo no tendrá efectos favorables en la protección de dichos jugadores ni ayudará en la obtención de los objetivos de juego seguro.

BEATYA ENTERTEINMENT PLC consideran que será difícil controlar una medida de este tipo a efectos prácticos. Añade que, por ejemplo, si un jugador utiliza un monedero electrónico como PayPal, él, como operador, tendría que confiar en PayPal para que no permita al jugador apostar con una tarjeta de crédito. Concluye que, en estos casos, los proveedores de monederos electrónicos no sabrán qué jugadores son intensivos y cuáles no, por lo que no creen que esta medida vaya a funcionar en la práctica.

SISAL Y MDF PARTNERS afirma que esta medida puede generar complicaciones técnicas para las plataformas de juego y plataformas de pago de los operadores de juego y con difícil implementación, ya que la plataforma de pago desconoce si el jugador es intensivo o no.

VERAMATIC, ACONCAGUA, WAGERFAIR, EUROAPUESTAS, SOLANA, BINGOSOFT PLC Y RANK DIGITAL ESPAÑA S.A indican que se trata de una medida que, además de plantear graves problemas de aplicación, puede resultar contraproducente puesto que consideran llevará a muchos usuarios a emplear medios de pago interpuestos en los que seguirán pagando con la misma tarjeta de crédito pero que resultarán más costosos tanto para el usuario como para el operador.

Un particular considera que el problema de esta medida es el mismo que el de la determinación de jugadores intensivos: con la gran cantidad de casas de apuestas, un jugador puede ser intensivo en una casa y no en otra, de modo que pueda seguir depositando a crédito mediante tarjeta, por lo que se trata de una medida con escaso efecto.

➤ *Se modifica la redacción de este precepto para aclarar su significado.*

J.L Pérez Triviño (miembro del CAJR) considera positivo prohibir el uso de tarjetas de crédito también a través de teléfonos móviles.

➤ *En relación con esta cuestión, no resulta necesario indicar lo señalado por el alegante a la vista de que los teléfonos móviles, como un modalidad de juego a través de medios electrónicos, telemáticos, informáticos e interactivos, ya se encontraría dentro del ámbito de aplicación de la Ley 13/2011, de 27 de mayo.*

○ **Artículo 20. Limitación a los medios de pago de jugadores intensivos y Artículo 29.2. Limitaciones a los medios de pago de los participantes en riesgo (en versión remitida al Consejo de Estado, artículo 20 y 30.2).**

GAMESYS/ JPJ SPAIN OPERATIONS SA/ GAMES SPAIN OPERATIONS SA/ INTERVETTEN PLC consideran que la aplicación la limitación del uso de las tarjetas de crédito por los usuarios intensivos y los usuarios en riesgo no tendría efectos favorables a la protección de dichos jugadores ni beneficiaría la obtención de los objetivos de juego responsable porque este método de pago es muy seguro y está muy regulado, porque su prohibición conllevaría la utilización de métodos de pago con menos garantías. Además, esta prohibición supondría una discriminación del sector de juego online con respecto a otros sectores de venta online.

TELE APOSTUAK PROMOTORA DE JUEGOS Y APUESTAS SA solicitan la supresión del artículo 20 y del 29.2, al considerar que se trata de una prohibición absoluta y desproporcionada que elimina la posibilidad de elección del usuario y atribuye la responsabilidad personal de los jugadores a las empresas de juego.

➤ *No se acepta modificar el sentido de estos preceptos, pero sí se modifica su redacción para aclarar su significado.*

○ **Artículo 21. Mensaje reforzado a nuevos participantes jóvenes (en versión remitida al Consejo de Estado, artículo 22).**

CEJUEGO Y SPORTIUM Plantean suprimir el artículo 21, porque consideran que se deberá eliminar cualquier referencia, diferencia de trato y discriminación a los llamados “jugadores jóvenes”, por ser abiertamente inconstitucional.

VERAMATIC, ACONCAGUA, WAGERFAIR, EUROAPUESTAS, SOLANA, BINGOSOFT PLC Y RANK DIGITAL ESPAÑA S.A indican que, dado que no hay ninguna base legal que permita diferenciar entre usuarios mayores de edad, sería conveniente que fuera la propia Administración la que, en caso de mantener esta desafortunada diferenciación entre jugadores jóvenes y no jóvenes, aportara el mensaje con la «referencia específica a los riesgos asociados a la actividad de juego de los participantes jóvenes» al que se refiere el artículo 21 del Proyecto.

➤ *No se acepta, con base en los razonamientos contenidos en la MAIN del proyecto respecto a esta categoría de participantes.*

○ **Artículo 22. Prohibición de oferta de regalos, prebendas o contraprestaciones dirigidas participantes jóvenes (en versión remitida al Consejo de Estado, artículo 23).**

TELE APOSTUAK PROMOTORA DE JUEGOS Y APUESTAS SA solicita que se proceda a la supresión del artículo por considerarse su aplicación totalmente discriminatoria y desproporcionada en relación con el objetivo que persigue, existiendo otras posibles medidas de disuasión para ellos que no sea penalizar sus derechos de usuario en comparación con otros clientes de distinta edad.

CEJUEGO Y SPORTIUM Plantea suprimir el artículo 22, porque considera que se deberá eliminar cualquier referencia, diferencia de trato y discriminación a los llamados “jugadores jóvenes” por ser abiertamente inconstitucional.

➤ *No se acepta el planteamiento de suprimir este precepto, por las razones aducidas en la MAIN del proyecto, aunque se modifica su redacción para aclarar su significado.*

PAF Considera que sería conveniente clarificar los términos “regalos, prebendas o contraprestaciones” para delimitar mejor los límites de esta prohibición.

BETWAY Considera necesaria la definición y alcance de “regalo, prebenda o contraprestación”.

ENTAIN Solicita más claridad sobre la extensión de esta restricción, y una definición más clara de los conceptos regalos, prebendas y contraprestaciones. Cuestionan el supuesto de que un participante menor de 25 años ganara como parte de un sorteo o torneo de póker un premio (como puede ser un jersey deportivo o una entrada a un partido), acerca de si se le debería, o no, otorgar el premio de acuerdo con lo previsto en este artículo.

BEATYA ENTERTEINMENT PLC pregunta qué se entiende por prebenda.

SISAL Y MDF PARTNERS considera que no parece justificado establecer esta limitación para los jugadores jóvenes, ni que exista un criterio objetivo para la misma, especialmente teniendo en cuenta que los jugadores de menos de 25 años son los que presentan el menor gasto de todos los segmentos de edad según el informe del perfil del jugador de la DGOJ.

VERAMATIC, ACONCAGUA, WAGERFAIR, EUROAPUESTAS, SOLANA, BINGOSOFT PLC Y RANK DIGITAL ESPAÑA S.A refieren que, sin perjuicio de que consideran que se trata de una medida contraproducente y que podría llevar a los usuarios jóvenes a jugar en operadores ilegales, debería incluirse en el RD una definición del concepto de regalo, prebenda o contraprestación.

➤ *Se modifica la redacción de este precepto para aclarar su significado.*

○ **Artículo 23. Detección de comportamientos de riesgo de las personas usuarias (en versión remitida al Consejo de Estado, artículo 24).**

En relación con los llamados participante “en riesgo”, ENTAIN considera que hay algunas cuestiones abiertas en la aplicación de las obligaciones para con estos jugadores “en riesgo”. Por ejemplo, no tienen claro por cuánto tiempo permanecerá un usuario en la categoría de jugador “en riesgo”, una vez que se le haya incluido en ella y que el operador lo ponga en su conocimiento.

A ENTAIN le preocupa es que se estén creando dos sistemas paralelos de detección de riesgo, el establecido en este artículo y aquel de jugadores intensivos introducido en las definiciones. Consideran que además de resultar confuso el contar con dos sistemas que buscan el mismo objetivo, se corre también el riesgo de que exista una duplicación de las medidas en el supuesto de que un jugador que se catalogó como intensivo sea identificado por su sistema como en riesgo.

Un ejemplo de cómo se podría estar exponiendo a un jugador a repetidos mensajes que pueden ser muy obstructivos es el caso de un jugador nuevo de 25 años que durante Wimbledon deposita 150 euros 2 días seguidos, de seguirse todas las medidas establecidas se encontrará recibiendo un mensaje para establecer un límite diario o por sesión, un mensaje cada 30 minutos de autoevaluación, un mensaje por ser catalogado intensivo, un resumen mensual de actividad y de manera adicional todos los mensajes que nuestro sistema de detección de riesgo le haga llegar dependiendo del nivel de los comportamientos de riesgo presentados.

Una propuesta que podría resultar, en su opinión, más efectiva es el remplazar el protocolo para aquellos denominados “jugadores intensivos” por los protocolos y sistemas establecidos en este artículo. En caso de no ser esto posible, proponen que la catalogación de un participante como “en riesgo” esté por encima de la de “jugador intensivo”, esto debido a que la primera toma en consideración hay muchos más factores de la conducta del jugador y no únicamente límites universales, que permiten una detección más efectiva y una interacción más acertada.

➤ *Se modifica la redacción de este precepto para aclarar determinados aspectos del mismo.*

SISAL Y SDF PARTNERS considera que se trata de una medida eficiente que, de hecho, los operadores ya han implementado desde la aplicación del Real Decreto de Comunicaciones Comerciales.

Un particular considera necesario definir el comportamiento de riesgo de manera objetiva, y de modo que sea realmente efectivo, que las condiciones para determinarlo estén relacionadas con la proporción entre pérdidas netas durante un periodo y el saldo al inicio de dicho periodo más depósitos realizados en dicho periodo.

➤ *La disposición adicional tercera del proyecto determina que, en el plazo de dos años a contar desde la entrada en vigor de este proyecto, la autoridad encargada de la regulación el juego desarrollará un mecanismo de detección de los comportamientos de juego de riesgo que deberá utilizarse por todos los operadores en los términos que fije dicha autoridad.*

J.L Pérez Triviño (miembro del CAJR) señala la necesidad de que este tratamiento de datos se haga de conformidad con la normativa sobre protección de datos. también considera razonable que la DGOJ pueda sancionar el incumplimiento de esta obligación.

➤ *Se acepta, y se incorpora un nuevo artículo 4 a este proyecto.*

○ **Artículo 25. Interacción específica con el participante en riesgo (en versión remitida al Consejo de Estado, artículo 26).**

LUCKIA considera muy breve el plazo de 48 horas, ante situación como vacaciones, o simplemente no estar pendiente del correo o teléfono. Ofrecen medidas alternativas, como el hecho de establecer límites de depósito mientras dicho contacto no pueda efectuarse de manera satisfactoria.

CEJUEGO Y SPORTIUM propone una redacción distinta a este precepto con la finalidad de flexibilizar su contenido en o que respecta a los mensajes (que serán automatizados según la propuesta) y al plazo de remisión de dichas comunicaciones (de 7 días naturales frente a 48 horas)

ENTAIN solicita una ampliación del plazo para suspender una relación de juego si no obtienen respuesta del jugador, ya que 48 horas no se asemeja al tiempo de respuesta que recibimos de los jugadores.

BEATYA ENTERTEINMENT PLC plantea que si los operadores comienzan a suspender cuentas tan solo porque los jugadores no acusan recibo de un mensaje o correo electrónico que les hayan enviado, solo estarían incitándoles a que se registren en otras plataformas de juegos. Preguntan acerca del tipo de respuesta que se espera del jugador y si bastaría con un simple acuse de recibo del mensaje del jugador.

SELAE considera necesario ampliar este plazo y contar con un espacio de tiempo más ajustado a la realidad. Distintas circunstancias, como problemas con los correos de los participantes o con la disponibilidad de estos, pueden dificultar el establecimiento de la interacción, por lo que propone la ampliación de este plazo hasta siete días naturales.

VERAMATIC, ACONCAGUA, WAGERFAIR, EUROAPUESTAS, SOLANA, BINGOSOFT PLC Y RANK DIGITAL ESPAÑA S.A Consideran que el plazo de cuarenta y ocho horas resulta excesivamente corto para lograr la interacción del usuario por lo que sería conveniente que se replanteara. También indican que es necesario que se aclare en el RD si la cuenta del usuario debe ser suspendida a efectos de su reporte al SCI o si se establecerá otro estado distinto a éste, en cuyo caso deberían adaptarse consecuentemente los actuales estados SCI.

JDIGITAL considera excesiva la limitación de los plazos del artículo 25.2, a falta de una interacción como la requerida. Principalmente, porque no permite mensajes automatizados de confirmación de lectura o similares. Si no se admiten, creen necesario extender el plazo para que haya posibilidades efectivas de establecer la interacción.

Por otro lado, en los supuestos de falta de confirmación, les parece más conveniente establecer determinados límites a la actividad del jugador más que proceder a la suspensión de cuenta, que podría motivar la migración a otro operador, con la consiguiente falta de control sobre el jugador.

FLUTTER ENTERTEINMENT PLC considera que la comunicación debe ser específica, precisa y pertinente para que tenga efecto en el jugador, en lugar de convertirse en un mero trámite de marcar casillas, debido a la naturaleza prescriptiva del contenido de esta disposición. Señalan que también podría ayudar a eliminar el estigma que existe en torno a este tema y animaría al jugador a tomar medidas positivas de forma autónoma, en lugar de que se le impongan. Consideran probable que este enfoque impulse a los jugadores a adoptar comportamientos de juego más sostenibles.

➤ *Se acepta y se modifica el plazo.*

FEJAR entiende que todos los operadores deberían seguir los mismos criterios (impuestos o consensuados) de “periodicidad razonable y ponderada”, sería más adecuado que se recogiese en este RD periodos temporales concretos o puntos de corte según el grado de riesgo.

TELE APOSTUAK PROMOTORA DE JUEGOS Y APUESTAS SA solicita que el plazo del que disponen las empresas de juego para recabar la respuesta sea mayor de 48 horas sin tener en consideración que este mensaje se recibe en el correo que facilita el usuario y es posible que dentro de dicho plazo este no acceda al mismo.

- *Esta disposición no exige que el único medio de comunicación sea el correo electrónico, pues permite otras fórmulas de interacción con el participante.*

Un particular, en relación al apartado 2, considera que exigir una respuesta por parte del jugador en menos de 48 horas es una medida que favorece únicamente al operador, y que no asegura la prevención de comportamientos de riesgo, puesto que, si finalmente el jugador es suspendido en un operador, podrá seguir jugando en las decenas restantes de operadores sin problema.

- *Se modifica el plazo en el sentido arriba indicado.*

J.L Pérez Triviño (miembro del CAJR) considera razonable que la DGOJ pueda sancionar el incumplimiento de esta obligación.

- *Se acepta, y se incorpora un nuevo artículo 4 a este proyecto. en cuanto a la posibilidad de sancionar por el incumplimiento de esta obligación, ya está previsto en la Ley 13/2011, de 27 de mayo, así que no hace falta señalarlo expresamente en este apartado.*

- **Artículo 26. Exclusión de las actividades promocionales y de cualquier clase de regalos, prebendas o contraprestaciones a los participantes en riesgo (en versión remitida al Consejo de Estado, artículo 27).**

PAF considera que sería conveniente clarificar los términos “regalos, prebendas o contraprestaciones” para delimitar mejor los límites de esta prohibición.

VERAMATIC, ACONCAGUA, WAGERFAIR, EUROAPUESTAS, SOLANA, BINGOSOFT PLC Y RANK DIGITAL ESPAÑA S.A señalan que debe incluirse en el real decreto una definición del concepto de regalo, prebenda o contraprestación.

- *Se modifica la redacción de este precepto para aclarar su significado.*

- **Artículo 27. Exclusión de la lista de clientes privilegiados de un operador (en versión remitida al Consejo de Estado, artículo 28).**

SISAL Y SDF PARTNERS indica que no se entiende qué se considera “lista de clientes privilegiados” y que es necesario aclarar que será el operador, con base en sus criterios subjetivos, el que defina quién es un cliente privilegiado.

- *Se ha modificado la definición de clientela privilegiada para aclarar su contenido.*

- **Artículo 28. Restricciones a las comunicaciones comerciales (en versión remitida al Consejo de Estado, artículo 29).**

GAMESYS/ JPJ SPAIN OPERATIONS SA/ GAMES SPAIN OPERATIONS SA/ INTERVETTEN PLC solicitan que se aclare el objetivo de esta medida ya que, si bien en la memoria se incluye que persigue el propósito de fomentar un entorno de juego seguro desde un punto de vista funcional, no se alcanza a visualizar la concreta aplicación de esta medida. Asimismo, la Compañía solicita que se desarrollen las actividades concretas que se están prohibiendo con la inclusión de este artículo en el texto del Proyecto de Real Decreto de Juego Seguro.

WHG SPAIN PLC considera que la redacción del art. 28 genera confusión, ya que la terminología empleada no se ajusta a la explicación que ofrece la MAIN del RD de Juego Responsable al desarrollar el propósito perseguido, vinculación del mismo y su proporcionalidad.

SISAL Y SDF PARTNERS sugiere aclarar este artículo ya que considera que el alcance del mismo es demasiado amplio.

➤ *Tras las observaciones recibidas, se modifica la redacción de este precepto.*

JDIGITAL (Artículos 23 al 29, ambos inclusive). le preocupa la duplicación de las medidas señaladas para las diferentes categorías y su implementación en los sistemas, en el supuesto caso de que un jugador que se catalogó como intensivo sea identificado por el sistema como jugador de riesgo. Una propuesta para hacer más eficiente el proceso es que la catalogación de un participante “en riesgo” esté por encima de la de “jugador intensivo”.

➤ *Se acepta y se modifica la redacción dada a este precepto.*

○ **ARTÍCULO 29. Limitaciones a los medios de pago de los participantes en riesgo (en versión remitida al Consejo de Estado, artículo 30).**

LUCKIA entiende que esta limitación referida a usuarios intensivos y en riesgo como una extralimitación de las facultades del órgano e introducción de desigualdades injustas en un mercado de libre competencia. Añade además que no hay ningún otro sector dentro del e-commerce donde se establezca esta limitación.

FLUTTER ENTERTEINMENT PLC destaca que verificar todos los medios de pago vinculados a un cliente considerado como un jugador intensivo o en riesgo requeriría un minucioso proceso manual para garantizar no solo que se utilizan medios nominativos asociados expresamente al titular de la cuenta de juego correspondiente, sino también que este proceso de verificación se realiza cada vez que el estado del jugador cambia.

BEATYA ENTERTEINMENT PLC creen que será complicado limitar el uso de medios de pago únicamente durante un cierto espacio de tiempo (por ejemplo, mientras el jugador pertenezca a la categoría de “jugador en riesgo”). Añade que, en la actualidad, cuando un jugador utiliza un medio de pago este operador realiza comprobaciones adicionales para garantizar que éste tiene autorización para utilizar dicho medio de pago.

SISAL Y SDF PARTNERS indican que este precepto al igual que el 20 es de difícil aplicación práctica, y que es necesario definir un proceso en base al cual los jugadores con comportamientos de juego de riesgo cesen de tener este estatus y vuelven a ser jugadores “normales”. Y ello porque indican, se trata de un proceso dinámico en el que, por definición, el comportamiento de los usuarios se modifica en el tiempo.

GAMESYS/ JPJ SPAIN OPERATIONS SA/ GAMES SPAIN OPERATIONS SA/ INTERVETTEN PLC indican que no es posible la verificación automática de la titularidad de los medios de pago empleados por los usuarios y que esta medida obliga a los operadores a realizar procesos de verificación manual con el coste de operación correspondiente y que podrían afectar negativamente a sus relaciones con los usuarios.

TÓMBOLA señala que de la redacción del artículo se desprende que los jugadores en riesgo no podrán depositar con ninguna “e-wallet” (ej. Paypal, Paysafe) ya que pueden ser asociadas a tarjetas de crédito. Se plantean si dispondrán, entonces, únicamente de la opción de depositar con tarjeta de débito o transferencia bancaria.

CEJUEGO Y SPORTIUM plantea suprimir el artículo 29.2 porque, en su opinión, no solamente no es razonable eliminar del tráfico económico y jurídico un medio legal de pago seguro y que garantiza la trazabilidad de las transacciones,

sino porque en la práctica no es posible o es sumamente complejo lograr detectar si una tarjeta es de crédito o de débito.

➤ *Se ha modificado la redacción de este precepto, para flexibilizar los requerimientos establecidos en el mismo.*

○ **Artículo 30. Medidas de diligencia debida sobre medios económicos de las personas incurso en comportamientos de riesgo.**

GAMESYS, JPJ SPAIN OPERATIONS SA, GAMES SPAIN OPERATIONS SA e INTERVETTEN PLC proponen que, para aquellos casos en los que se detecte que un jugador en riesgo este comprometiendo severamente su equilibrio económico, financiero o patrimonial, se aplique una limitación a su cuenta de juego en lugar de la directa suspensión de dicha cuenta.

JDIGITAL le parece una medida absolutamente desproporcionada solicitar a los jugadores de riesgo su información financiera por la intrusión injustificada en datos de carácter personalísimo y por la incapacidad material para ese control.

En cualquier caso, solicitan más concreción por parte de la DGOJ en el detalle y definición de los límites de endeudamiento para jugadores de riesgo en España y cuáles, concretamente, son las herramientas “disponibles y eficaces en el mercado español” que podrían cumplir con este requisito.

ONCE considera que la aplicación de las medidas previstas en este artículo por cada operador a partir del comportamiento que un jugador desarrolle en su plataforma puede no ser eficaz, pues el comportamiento que un usuario muestre en una concreta plataforma puede no reflejar la realidad. Por otro lado, añaden que en el mercado no existen herramientas de pública consulta que ofrezcan información completa de la capacidad económica y el nivel de endeudamiento de una determinada persona física. Entienden que los operadores no pueden intercambiarse datos sobre jugadores intensivos o con comportamiento de riesgo, pero sí podrían facilitarlos a la autoridad competente si así se recogiera en una norma legal. De este modo, la DGOJ podría conocer las cantidades gastadas por una determinada persona con comportamiento de juego de riesgo en todas las plataformas de juego y podría acceder a las declaraciones de impuestos presentadas por esa persona en la Agencia Tributaria para verificar su capacidad económica real y la compatibilidad entre ésta y su nivel de gasto total en todas las plataformas.

TELE APOSTUAK PROMOTORA DE JUEGOS Y APUESTAS SA solicita la supresión del artículo 30 por considerarlo totalmente desproporcionado y de imposible aplicación en la práctica, vulnerando el derecho fundamental de la intimidad del usuario sin ser justificadas dichas actuaciones. Considera que este precepto es de inviable aplicación por numerosos motivos jurídicos y prácticos, entre ellos los relativos a la LOPD, así como la regulación de los derechos fundamentales constituciones. Entienden además que el proyecto es ambiguo, carente de proporcionalidad y de idoneidad, además de resultar de difícil análisis y sin justificación.

CEJUEGO Y SPORTIUM plantea la eliminación del artículo 30 porque ya existe una cobertura normativa suficiente a través de la normativa en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo (PBC/FT).

HILLSIDE consideran que los comportamientos de riesgo no pueden valorarse únicamente en relación con los gastos económicos. También les preocupa que esta medida sea demasiado imprecisa a la hora de garantizar la igualdad de condiciones en todo el sector.

ENTAIN señala que ya cuentan con un sistema que solicita diligencia debida sobre medios económicos cuando se considera que un jugador puede incurrir en un comportamiento de riesgo, que este proceso se lleva a cabo de manera personalizada tras analizar diferentes variables y patrones de conducta de los jugadores.

FLUTTER ENTERTAINMENT PLC entiende que esta medida cambiaría la dinámica entre los operadores y los consumidores, ya que exigiría a los consumidores aportar pruebas sustanciales a los operadores, para que estos pudieran emitir un juicio de valor sobre cuánto puede “permitirse” apostar un jugador. Consideran que es el cliente quien debe decidir qué porcentaje de sus ingresos desea destinar al juego.

BEATYA ENTERTAINMENT PLC considera que si los operadores comienzan a suspender las cuentas de juego de aquellos jugadores que hayan presentado documentación sobre sus ingresos debido a que su nivel de gasto es superior a sus ingresos corrientes, solo estarían incitando a los jugadores a registrarse en otras plataformas de juegos. Creen que resultaría más conveniente fijar un límite de depósito en función de la documentación que aporten sobre su solvencia y mantener un control riguroso de dichos jugadores.

SISAL Y SDF PARTNERS señalan que se trata de una medida inaplicable de manera efectiva en la práctica, ya que el operador de juego debería recabar demasiada información extremadamente sensible por parte del usuario, con la dificultad operativa que esto supone y la falta de disponibilidad de los usuarios a proporcionar acciones tan sensibles.

VERAMATIC, ACONCAGUA, WAGERFAIR, EUROAPUESTAS, SOLANA, BINGOSOFT PLC Y RANK DIGITAL ESPAÑA S.A consideran que se trata de una medida que pretende trasladar a los operadores de juego obligaciones que ni le son propias, ni tienen habilitación legal para realizar.

Un particular considera que la medida del artículo 30 es otra herramienta arbitraria para los operadores, que les otorga la capacidad de seleccionar a sus usuarios, y suspender la cuenta de personas usuarias que no tienen un comportamiento real de riesgo, sino que son personas usuarias ganadoras a largo plazo.

FEJAR consideran que un mes de suspensión es insuficiente al ser por operador, ya que en este tiempo la persona jugadora podrá irse a otro operador (lo ideal es que fuera por jugador para todos los operadores). Añaden que, si el plazo es más largo, podrían solaparse los períodos de varios operadores y se podría garantizar el control de juego.

J.L Pérez Triviño (miembro del CAJR) considera que la redacción genera inseguridad jurídica, proponiendo cambios de redacción para aclarar su significado.

➤ *A la vista de las alegaciones formuladas, se decide suprimir este precepto.*

○ **Artículo 32. Suspensión de cuentas de juego por autoexclusión.**

LOYRA ABOGADOS añade que no parece necesario que se inmiscuya la norma en la propia relación contractual entre operador y usuario.

➤ *No se comparte este criterio. La exigencia de establecer mecanismos de autoexclusión no deriva de la relación contractual entre el operador y el usuario sino del conjunto de requerimientos – establecidos en las sucesivas órdenes ministeriales por las que se han realizado las convocatorias para la obtención de las licencias generales exigibles en la Ley - que un operador debe cumplir para poder comercializar actividades de juego en España.*

GAMESYS/ JPJ SPAIN OPERATIONS SA /GAMES SPAIN OPERATIONS SA/ INTERVETTEN PLC Solicita la clarificación de la motivación de dicha previsión (la obligación 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, la autoexclusión que pueden solicitar los usuarios), así como la inclusión del detalle de las características de la configuración que deberá aplicarse a la página de inicio del operador para cumplir con esta previsión.

- *La motivación puede encontrarse en la MAIN del proyecto.*

SELAE indica que el período de tiempo que transcurre entre la adquisición de una participación y el sorteo puede alcanzar hasta los seis meses, período temporal en el que puede producirse con relativa facilidad la autoprohibición o la autoexclusión existiendo participaciones de juego realizadas con anterioridad.

Añade que, en el caso de las autoprohibiciones, el artículo 31 del proyecto explicita el derecho del usuario a solicitar la devolución del saldo de la cuenta y de los premios ganados durante la suspensión procedentes de participaciones realizadas con anterioridad. Sin embargo, en el caso de la autoexclusión únicamente se recoge el derecho a la devolución del saldo de la cuenta, y no están presentes los premios ganados.

- *Se acepta y se modifica la redacción de este precepto.*

- **Artículo 33. Restricciones a las comunicaciones comerciales de jugadores autoprohibidos y autoexcluidos.**

WHG SPAIN PLC considera que la Memoria del PRD indica expresamente que la medida prevista en dicho precepto, cuyo objeto es prohibir el envío de comunicaciones comerciales a ciertos colectivos, ya se encuentra incorporada en el RD 958/2020 y propone una nueva redacción alternativa.

- *Se acepta parcialmente esta redacción.*

SISAL Y SDF PARTNERS sugiere aclarar el significado de este artículo, ya que considera que no queda claro qué significa que “los datos personales” de los autoprohibidos “no pueden ser utilizados para la organización de campañas publicitarias”

- *Se modifica la redacción de este precepto para aclarar su significado.*

- **Artículo 35. 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.**

VERAMATIC, ACONCAGUA, WAGERFAIR, EUROAPUESTAS, SOLANA, BINGOSOFT PLC Y RANK DIGITAL ESPAÑA S.A consideran que se trata de una medida desproporcionada, para la que un operador de juego carece de legitimidad y que, por tanto, debería ser eliminada del Proyecto.

- *No se acepta. Las medidas propuestas forman parte de la gestión integral de lucha contra el fraude. La Dirección General de Ordenación del Juego tiene publicada una Nota técnica sobre la gestión de fraude en los operadores de juego en la que los aspectos como la cesión de uso de un registro de usuario identificado son abordados expresamente.*

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

GAMESYS/ JPJ SPAIN OPERATIONS SA /GAMES SPAIN OPERATIONS SA/ INTERVETTEN PLC están de acuerdo en el establecimiento de cuantas medidas sean necesarias y oportunas para la prevención de la suplantación de identidad y el fraude, cabe sugerir que la obligación incorporada en la referida disposición debería acompañarse de un período

de adaptación para que los operadores dispongan del tiempo suficiente para realizar desarrollar la tecnología necesaria para la adaptación e integración de los sistemas para el cumplimiento de esta obligación.

- *No se acepta establecer un periodo de adaptación específico. Estos sistemas ya se encuentran disponibles y son plenamente operativos, por lo que los operadores pueden adherirse a ellos sin necesidad de esperar a la entrada en vigor de esta norma.*

○ **Disposición adicional tercera. Estudios sobre juego seguro.**

LOYRA ABOGADOS considera que se establece una especie de “obligación” para los operadores de realizar una “comunicación” de su “decisión de abordar estudios sobre juego seguro”, pero también de entregarlos para su difusión pública a través de sus medios web ¿o quizás la Web de la DGOJ?). Tanto unas como otras parecen obligaciones exorbitantes.

- *Esta previsión ya está en vigor y es plenamente operativa desde la entrada en vigor del Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre.*

La Delegación del Gobierno de Plan Nacional sobre Drogas considera que la investigación científica responde a criterios rigurosos bien establecidos en nuestro ámbito, que garantiza la independencia de los investigadores y su control de los resultados, su publicación, y su difusión. En los ‘estudios’ promovidos por operadores con intereses comerciales a menudo las preguntas de investigación y los métodos seguidos están elegidos cuidadosamente para obtener determinados resultados, favorables a la imagen e intereses de sus promotores.

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

GAMESYS/ JPJ SPAIN OPERATIONS SA/ GAMES SPAIN OPERATIONS SA/INTERVETTEN PLC solicitan que se reconsidere la introducción de esta previsión o que, en caso de mantenerse, se establezca que, en caso de modificación del título habilitante de los operadores de juego, se tenga que otorgar un plazo de, como mínimo 1 año al operador, para su adaptación a los nuevos requisitos que se hayan podido establecer por parte de la autoridad encargada de la regulación del juego.

SKYWIND NETWORK SERVICES EAD considera que este enfoque podría ser potencialmente peligroso, ya que implicaría posibles revisiones en cualquier momento de las condiciones para mantener las licencias.

Esta situación podría evitarse si este nuevo requisito se introdujera en el momento de la renovación de las licencias y no en cualquier momento y de forma superada. También se podrían considerar otras alternativas para evitar los efectos nocivos derivados de una potencial revisión de los requisitos técnicos para ser titular de licencias en España.

JDIGITAL indica que preocupa al sector la inseguridad jurídica que una previsión de esta naturaleza contribuirá a introducir en la operativa de los operadores. Los títulos habilitantes están sujetos a condiciones de fondo y temporales. Que estos puedan ser modificados arbitrariamente por el regulador no debería ser admisible. Cualquier cambio que pudiera introducirse en esos títulos debería estar fundamentada en la correspondiente y previa modificación normativa en la que, además, deberá preverse el plazo razonable de adaptación que garantice su eficacia y proporcionalidad.

ENTAIN consideran que la capacidad de la DGOJ de modificar las licencias existentes otorgadas para el funcionamiento de las actividades de juego online para incluir nuevas obligaciones relacionadas con el juego responsable o seguro debería verificarse, ya que podría implicar una revisión retroactiva de las licencias que no solamente ya han sido otorgadas (de conformidad con un conjunto de requisitos predefinidos que los solicitantes deben cumplir) sino que se aplicará así mismo a la renovación de las licencias.

VERAMATIC, ACONCAGUA, WAGERFAIR, EUROAPUESTAS, SOLANA, BINGOSOFT PLC Y RANK DIGITAL ESPAÑA S.A consideran que la fijación de nuevas obligaciones a los operadores de juego debe realizarse a través de normas de carácter general, no mediante la modificación de los títulos habilitantes que tienen la naturaleza de actos firmes y que no pueden ser modificados unilateralmente. Añade que dado que la DGOJ tiene competencias para dictar disposiciones de carácter normativo no se entiende que se opte por la modificación de actos firmes en lugar de la aprobación de normas de carácter general.

➤ *Se suprime este precepto.*

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

LUCKIA entiende dudosa la capacidad del Real Decreto para regular el canal presencial de los operadores de juego.

CEJUEGO Y SPORTIUM proponen la eliminación de esta Disposición en tanto en cuanto supone una intromisión del Estado en competencias exclusivas de las Comunidades Autónomas en materia de juego privado presencial, asumidas como propias en los respectivos Estatutos de Autonomía al amparo de lo previsto en el artículo 149.3. de la Constitución.

Por ello solicitan la eliminación de este artículo, a menos que venga reformulado y referido exclusivamente a establecimientos abiertos al público por las entidades designadas por la Ley 13/2011, para la realización de actividades sujetas a reserva.

➤ *No resulta necesario realizar la modificación propuesta pues, efectivamente, solo se aplica a los “operadores de juego” sometidos al ámbito de aplicación de esta norma reglamentaria, esto es, aquellos definidos en el artículo 3.1) de este proyecto.*

- **PROPUESTA DE NUEVA DISPOSICIÓN ADICIONAL**

ONCE aunque el artículo 3.d) del Proyecto identifica a la “autoridad encargada de la regulación del juego” con la DGOJ “u órgano que, en su caso, asuma legalmente sus competencias”, tal previsión en su opinión no resulta suficiente para entender la asunción de competencias de control por el Consejo de Protectorado de la ONCE, pues ni el Proyecto ni su Memoria del Análisis de Impacto Normativo contienen ninguna mención al respecto.

➤ *Se acepta.*

- **Disposición Transitoria Única. Revisión de los planes o programas para clientes privilegiados existentes.**

TELE APOSTUAK PROMOTORA DE JUEGOS Y APUESTAS SA solicita a la autoridad competente que proceda a la supresión de esta Disposición por considerarse totalmente discriminatoria al vulnerar el acceso a las ventajas de pertenecer a la lista de clientes privilegiados a las personas de entre 18 y 25 años por razón de edad, sin atender a ninguna otra condición adicional.

CEJUEGO Y SPORTIUM propone la supresión de esta Disposición señalando que debe eliminarse cualquier referencia y limitación relativa a personas de edad igual o inferior a 25 años por ser abiertamente inconstitucional.

WHG SPAIN PLC señala que de mantener dicha obligación se mantenga, consideran insuficiente el plazo concedido tanto desde el punto de vista técnico como logístico para poder asegurar el estricto cumplimiento de la misma por lo que debería concederse, en su opinión, al menos, una semana de plazo.

VERAMATIC, ACONCAGUA, WAGERFAIR, EUROAPUESTAS, SOLANA, BINGOSOFT PLC Y RANK DIGITAL ESPAÑA S.A considera que se trata de una medida discriminatoria e injustificada que debería ser eliminada del Proyecto, y en todo caso, el plazo de tres días que se otorga debería ampliarse a no menos de quince días.

- *No se acepta el planteamiento de que las medidas dirigidas a participantes de edad igual o inferior a 25 años sea inconstitucional. Por otro lado, conviene recordar aquí que las prohibiciones de acceso a programas VIP ya existen en jurisdicciones de nuestro entorno, y han sido puestas en marcha por la industria de juego de manera voluntaria. BGC (Betting and Gaming Council, que representa al 90% de los operadores de juego en el Reino Unido – incluyendo juego presencial y juego online) lanzó una iniciativa de estas características en 2019.*

○ **DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA: sobre la adición de un nuevo apartado 6 al artículo 26 del Real Decreto 1613/2011.**

JDIGITAL proponen la supresión de esta Disposición. No acaba de entender el razonamiento de la DGOJ que subyace a esta modificación. No se trata de una medida que tenga que ver con el juego seguro ni aumenta la protección del usuario.

HILLSIDE considera que la supuesta justificación para impedir que los participantes con cuentas bajo el dominio “.es” participen en actividades de juego fuera de España no es coherente, ya que no mejoraría por sí sola la seguridad del “entorno del juego”.

DLA PIPER SPAIN considera que dicha prohibición es contraria al principio de libertad de circulación en la Unión Europea establecido en el Artículo 21 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE).

ONCE consideran que la puesta en práctica de esta medida plantea algunas dificultades técnicas e interrogantes tales como, por ejemplo, cómo debe hacerse técnicamente el control de geolocalización, si debe hacerse a través del dispositivo móvil, qué ocurre si el usuario no consiente la geolocalización, etc.

CEJUEGO Y SPORTIUM requiere la eliminación de esta restricción por resultar absolutamente desproporcionada e innecesaria, y atentar contra la libre competencia y la libertad de mercado.

FLUTTER ENTERTAINMENT PLC propone la supresión de esta Disposición. Considera que este requisito específico no hace referencia a las disposiciones de juego responsable ni a los principios de protección de los jugadores, por lo que resulta extraño que se haya incluido en este Proyecto de Real Decreto.

VERAMATIC, ACONCAGUA, WAGERFAIR, EUROAPUESTAS, SOLANA, BINGOSOFT PLC Y RANK DIGITAL ESPAÑA S.A consideran que la modificación del artículo 26.6 del Real Decreto 1613/2011 que se pretende supone una limitación de los derechos de los operadores de juego y, en consecuencia, sólo puede ser acordada mediante Ley. Además, indican que se trata de una medida que carece de sentido cualquiera que sea la óptica que se adopte y que únicamente privará de ingresos a los operadores de juego y a la Hacienda española, además de suponer un incentivo

para que muchos usuarios opten por sitios webs ilegales de juego en los que no van a sufrir este tipo de injustificadas limitaciones.

➤ *Se ha suprimido la redacción de este precepto.*

- **Disposición Final Segunda. 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.**

VERAMATIC, ACONCAGUA, WAGERFAIR, EUROAPUESTAS, SOLANA, BINGOSOFT PLC Y RANK DIGITAL ESPAÑA S.A consideran que la implementación práctica de esta medida sólo es posible si se incorpora a una norma con rango de ley puesto que con la misma se sustituye la voluntad del titular del derecho de crédito del que se pretende disponer, esto es, del jugador, y sólo mediante Ley es posible la sustitución de la voluntad del titular de un derecho de naturaleza económica.

Señalan además que podría generar perjuicios al usuario.

LOYRA ABOGADOS considera que esta medida incide directamente en la mecánica de los juegos, puramente burocrática e innecesaria. Añade que es impensable, por comparación, que esta norma se impusiera en los casinos o bingos de establecimientos presenciales, por distraer el flujo de las partidas.

TELE APOSTUAK PROMOTORA DE JUEGOS Y APUESTAS SA solicita a la autoridad competente que proceda a la rectificación de la Disposición Adicional Segunda relativa a la modificación del RD 1614/2011 por considerarse excesiva.

HILLSIDE indican que no ven la conveniencia de transferir automáticamente las ganancias de más de 5.000 euros, cuando se trate de la primera vez que el jugador obtiene un premio de esas características, como norma general, ni las transferencias automáticas en su conjunto.

ENTAIN considera que es de gran dificultad técnica el implementar este requisito para todos los implicados. A nivel de plataforma, juegos y pagos, entre otros, este proceso presenta gran complejidad y les gustaría proponer a la DGOJ tener una discusión con las partes implicadas para buscar una solución que sea más eficiente para todos.

GAMESYS/ JPJ SPAIN OPERATIONS SA/ GAMES SPAIN OPERATIONS SA consideran oportuno destacar que el carácter directo de la transferencia del primer premio a un jugador una vez éste supere los cinco mil (5.000) euros tiene carácter perjudicial para el jugador quien, a consecuencia de la modificación propuesta, pierde la posibilidad de decidir que hace con el dinero que ha obtenido del juego. Debe tenerse en cuenta que existe la posibilidad de que el jugador, por motivos fiscales y/o personales, esté interesado en mantener sus ganancias en la cuenta que mantiene con el operador, sin retirar el dinero.

JDIGITAL considera desproporcionada la medida de que premios superiores a 5.000€ se tengan que transferir al jugador sin poder éste jugarlos de nuevo. El jugador está protegido con los límites de depósito desde el inicio de la sesión. Esta medida comporta, además, mucha complejidad técnica, porque obliga a chequear automáticamente las ganancias para comprobar la diferencia con las apuestas y si han existido ganancias con estas características en el historial del jugador, retrasando y complicando el flujo de concesión de ganancias.

LUCKIA considera que no ha sido tenido en cuenta un desarrollo dificultoso desde el punto de vista técnico. Además, indica que se observan escenarios de vacío legal ante casos donde se trate de un usuario cuya cuenta no se encuentre validada y, por tanto, atendiendo a la legislación vigente, no pueda hacer retiradas. En última instancia entienden que

se trata de una obligación que se impone a la decisión individual de los usuarios, al realizar los operadores retiradas que ellos no han solicitado.

CEJUEGO Y SPORTIUM propone una redacción alternativa a este precepto, pues rechazan, por un lado, que el plazo de cancelación de las inscripciones sea de seis meses y que la operación de transferencia de las ganancias pueda incorporarse en esta norma.

➤ *Se acepta y se modifica la redacción del precepto.*

○ **Disposición final cuarta. Mecanismos de detección de comportamientos de riesgo.**

FEJAR entiende que seis meses es suficiente, y no dos años, para realizarlo adecuadamente, ya que además si está previsto que entre en vigor este R.O. dentro de un año ya no serían dos sino tres.

➤ *No se acepta modificar la previsión contenida en este precepto.*

○ **Disposición final Sexta. Entrada en vigor**

SELAE resalta que los cambios técnicos derivados del Real Decreto no son elementales y requerirán, en su opinión, probablemente un plazo mucho más amplio que julio 2022, por lo que considera que es preciso tener presente la necesidad de adaptación de la fecha de entrada en vigor, para la que propone un mínimo de 12 meses desde la fecha de su publicación.

VERAMATIC, ACONCAGUA, WAGERFAIR, EUROAPUESTAS, SOLANA, BINGOSOFT PLC Y RANK DIGITAL ESPAÑA S.A señalan que muchas de las medidas que recoge el Proyecto requieren importantes desarrollos que no pueden ser afrontados en plazos inferiores a doce meses por lo que proponen que sea modificada la redacción de esta disposición al objeto de fijar un plazo de no menos de doce meses desde la publicación del futuro real decreto.

➤ *Se acepta modificar la entrada en vigor de esta disposición.*

○ **A la MAIN.**

CEJUEGO Y SPORTIUM consideran que el proyecto y la Memoria del RD parten de la base de que el juego es el desencadenante de los problemas de adicción que puedan afectar a algunas personas y, básicamente, a los "segmentos segregados" anteriores. En realidad, la evidencia científica en España (e internacional) es que el juego no es el desencadenante de estos problemas, hay vulnerabilidades en las familias y en las personalidades anteriores al "encuentro" con el juego que pueden desembocar en cualquier tipo de trastorno de conducta. Además, formulan, por un lado, una serie de consideraciones a la MAIN del proyecto, con la finalidad de precisar, mejorar o clarificar su contenido y, por otro un conjunto de observaciones que pretenden desvirtuar los datos que contiene este documento.

Varios particulares formulan, por un lado, una serie de consideraciones a la MAIN del proyecto, con la finalidad de precisar, mejorar o clarificar su contenido y, por otro un conjunto de observaciones que pretenden desvirtuar los datos que contiene este documento.

- *Se clarifica y mejora la redacción de varias partes de la MAIN del proyecto, en atención a las observaciones formuladas por estas entidades. Sin embargo, no se comparte el planteamiento último que subyace a toda la argumentación que se vierten en estas alegaciones, precisamente por las razones expuestas en la MAIN.*

3. Contestación a observaciones de las CCAA.

- **Observaciones de carácter general**

El GOBIERNO DE ARAGÓN propone, entre otras cuestiones, que los mecanismos de detección de un comportamiento de riesgo de un participante en actividades de juego se extiendan a todos los operadores, para la mayor efectividad de la medida y protección de las personas jugadoras; que se estudien mecanismos de control de comportamientos de riesgo de entornos de juego no sometidos a identificación de usuario y con cuenta de juego; que se concrete un régimen sancionador, en el caso de detectarse el incumplimiento de las obligaciones señaladas en el Proyecto de real decreto.

- *Los mecanismos de detección ya se extienden a todos los operadores de juego de ámbito estatal, y el régimen sancionador por la vulneración de cualquiera de los preceptos contenidos en este reglamento ya se recoge específicamente en la Ley 13/2011, de 27 de mayo. En cuanto a la posibilidad de estudiar mecanismos de control de comportamientos de riesgo en entornos de juego no sometidos a identificación de usuario, se señala que esa posibilidad ya existe y puede ejercerse por los operadores de juego, pero que ciertamente resulta de una excesiva complejidad a nivel regulatorio en el momento actual.*

CATALUÑA recuerda el marco jurídico de distribución de competencias normativas en materia de juego.

VALENCIA señala que la expresión “jugadores autoprohibidos” se usa a lo largo de todo el PRD, en su opinión, unas veces de forma correcta y otras de forma incorrecta, porque se emplea como sinónimo de personas inscritas en el RGIAJ, cuando en este registro hay personas que han sido inscritas por causas ajenas a su voluntad (por ejemplo, en virtud de resolución judicial). Por ello indica que, en estos casos, sería más correcto cambiar dicha expresión por la de “personas inscritas en el RGIAJ”.

- *Se introduce en el apartado definiciones una definición del concepto autoprohibición y se modifican determinados preceptos de la norma para aclarar su significado.*

○ **Artículo 2. Ámbito de aplicación.**

ASTURIAS Propone la referencia expresa a la SELAE y a la ONCE, como operadores a los que se refiere el artículo, evitando así la remisión a otra disposición.

- *Resulta preferible una referencia a la Ley 13/2011, de 27 de mayo, puesto que es esta la norma en la que se especifican cuáles son los operadores designados para la comercialización de los juegos de lotería (Disposición adicional primera de la citada norma).*

GALICIA consideran que el Decreto debe ser más ambicioso y regular no sólo la protección de consumidores en el ámbito online, debiendo abordar también el juego presencial competencia del estado.

- *Así se hace, extendiendo determinadas obligaciones en materia de juego más seguro al canal presencial de los operadores incluidos en el ámbito de aplicación de la Ley 13/2011, de 27 mayo.*

VALENCIA indica que a los operadores de juego reservado no se les exige expresamente ninguno de los requerimientos incluidos en la Sección 2ª del Capítulo II (Mecanismos de prevención: obligaciones generales de información y protección), como por ejemplo las obligaciones de información en establecimientos abiertos al público (artículo 8) ni sobre información y asistencia sobre juego seguro y comportamientos de riesgo a través de servicio telefónico (artículo 9); tampoco los incluidos en la Sección 1ª del Capítulo III (Jugadores intensivos y participantes jóvenes) y en la Sección 3ª del mismo Capítulo III (Participantes auto prohibidos o autoexcluidos), como por ejemplo la suspensión de cuentas, ya que es práctica habitual en algunos juegos de loterías la reserva de números concretos para diferentes sorteos.

- *No se comparte la interpretación ofrecida por esta CA a los preceptos señalados, pues esas disposiciones también son de aplicación para estos operadores.*

○ **Artículo 3. Definiciones.**

MURCIA entiende que se debería aclarar los conceptos de “jugador en riesgo” o de “juego de riesgo”.

CASTILLA Y LEÓN consideran que se deberían aclarar los conceptos de “jugador en riesgo” o de “juego de riesgo” en el artículo 3, debiendo identificar claramente los riesgos: si se trata de riesgos para la salud, sociales, laborales..., es decir, los sucesos que pueden producirse y las consecuencias, habida cuenta de que el juego entraña siempre un riesgo, de perder o ganar, sin que el riesgo conlleve siempre el peligro de causar un daño, para la salud, social, laboral...

- *Se acepta y se introduce una definición de los “participantes vulnerables o grupos en riesgo” en este precepto. En cuanto a la determinación de lo que es un participante de riesgo, el mismo quedará comprendido con base en los criterios mínimos establecidos en el artículo 24 – Detección de comportamientos de riesgo de las personas usuarias – sin perjuicio de su posible ampliación por los operadores, así como del desarrollo que en*

este ámbito efectúe la Dirección General de Ordenación del Juego (vid. disposición final tercera. Mecanismos de detección de comportamientos de riesgo).

Apartado 3. e) Cliente privilegiado

Gobierno de Aragón solicita que se concrete, el espacio de tiempo que comprende el concepto de “periodo” (“en tres periodos consecutivos de tiempo” ...” en dos periodos consecutivos de tiempo”) para mayor seguridad jurídica.

- *Se aclara la redacción de este precepto.*

ASTURIAS considera que el concepto Cliente Privilegiado parece en sí mismo el contrario al objetivo perseguido por esa disposición, ya que, en su opinión, se premia la "conducto de consumo" ofreciendo condiciones mejoradas o más ventajosas que al resto de los clientes, Asimismo, se aprecia ausencia de definición o limitación de estas condiciones o mejoras.

- *El concepto “cliente privilegiado” aborda la práctica comercial habitual conocida como programas VIP. Como tal, la generación de clientela privilegiada, como práctica comercial, es algo común en cualquier sector económico de actividad. Desde esta perspectiva, se considera desproporcionado restringir esta capacidad de los operadores de juego. En este sentido, el apartado 1.4.2 de la MAIN aborda el propósito de esta medida y su proporcionalidad.*

Apartado g) jugadores intensivos

ASTURIAS considera que la redacción de este apartado resulta confusa, ya que, en su opinión, parece que dicho límite se refiere a que se alcance el 50% del límite establecido, lo que no parece un juego intensivo o bien que se exceda en el 50% dicho límite. Añade que, según el Real decreto 1614/2011 los operadores deben establecer unos límites económicos para los depósitos, pero que cada participante puede solicitar el incremento o desaparición de dichos límites cumpliendo una serie de requisitos, por lo que este límite acaba sin ser tal.

- *Se aclara el significado de esta disposición y se precisa su contenido.*

Apartado l) jugadores jóvenes

ASTURIAS sugieren incrementar de 25 a 30 años la edad hasta la que se considera “joven” a un jugador, de acuerdo con el criterio del INJUVE, que realiza sus estudios considerando jóvenes a los menores de 30 años.

VALENCIA propone modificar la edad de los participantes jóvenes y elevarla a treinta años, porque estima, los cambios sociales, económicos y demográficos han provocado una ampliación de la franja de edad hasta los 30 años en la mayoría de los ámbitos.

- *No se acepta ampliar el rango de edad de estos participantes. El apartado 1.1.2 de la MAIN, en el subapartado “a) Aumento de los jugadores especialmente jóvenes en el mercado de juego online de ámbito estatal y aumento de su nivel de gasto”, examina porqué esta franja de edad se considera la más óptima para las finalidades perseguidas por el proyecto.*

○ **Artículo 4. Política integral de responsabilidad social corporativa.**

MURCIA considera que el concepto “efectos negativos” es demasiado impreciso y debería establecerse su definición a los efectos de esta norma en el artículo 3, tal como se ha hecho con otros términos, con la finalidad de proporcionar seguridad jurídica a los operadores.

➤ *Se suprimir el precepto*

○ **Artículo 5. La persona responsable del juego seguro (en la versión remitida al Consejo de Estado, artículo 6).**

VALENCIA propone para dar más relevancia y autonomía a esta figura y que la persona responsable del juego seguro dependa directamente del presidente o consejero delegado del operador, tal como ocurre en otras instituciones (por ejemplo, el defensor del cliente en las entidades bancarias).

➤ *Se considera que las medidas para fomentar esa independencia y autonomía son ya adecuadas.*

○ **Artículo 8. Obligaciones de información en portales web, aplicaciones y establecimientos abiertos al público (en la versión remitida al Consejo de Estado, artículo 9).**

MURCIA estima que la obligación prevista en este precepto no afecta a los establecimientos abiertos al público, por lo que entienden que debería corregirse el título del artículo 8 suprimiendo la referencia a “establecimientos abiertos al público”.

ASTURIAS considera que la referencia a establecimientos abiertos al público se ha de entender referido a los establecimientos de operadores de juegos de loterías, ya que, en el caso de establecimientos de juego presenciales, como casinos, salones de juego, bingos, entre otros, la competencia es autonómica.

CATALUÑA considera que debe suprimirse la expresión “y establecimientos abiertos al público” del título del artículo, toda vez que ninguna referencia se hace a estos establecimientos en el cuerpo del mismo. Recuerdan aquí el carácter accesorio de los medios presenciales que se prevé en el artículo 1 de la Ley 13/2011.

VALENCIA indica que el título del artículo incluye los establecimientos abiertos al público, pero en su texto no figura detalle alguno respecto a ellos.

➤ *Se acepta y se elimina esta previsión.*

ASTURIAS propone además en el apartado f) que las organizaciones que puedan ofrecer información sobre trastornos asociados al juego sean no solo nacionales, sino también autonómicas, y no sólo organizaciones que ofrezcan apoyo específicamente a juego sino también las que lo hacen en adicciones comportamentales en general.

➤ *No se acepta, por cuanto que este real decreto se dirige a operadores de juego con licencia de ámbito estatal.*

VALENCIA propone, en ese mismo apartado, modificar la redacción y sustituir “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”, por la mención: “Hojas informativas con datos de contacto de instituciones dedicadas al tratamiento y rehabilitación de personas con trastornos adictivos asociados al juego, que se considera más completa.

➤ *No se considera conveniente modificar esta redacción por ser más completa la propuesta.*

CASTILLA Y LEÓN considera que debería corregirse el título de este artículo 8 suprimiendo la referencia a “establecimientos abiertos al público”, puesto que del contenido de este artículo se desprende que los entornos de juego seguros, o las condiciones en las que deben desarrollarse las políticas de juego responsable o seguro reguladas en este real decreto, se dirigen exclusivamente a las actividades de juego que estén sometidas a identificación de usuario y cuenta de juego, que son las que se realizan a través de medios no presenciales, o canales electrónicos,

informáticos, telemáticos e interactivos, es decir, en las plataformas de juego de los operadores y, por lo tanto, no afecta a las actividades de juego presenciales o desarrolladas en establecimientos abiertos al público.

➤ *Se acepta.*

- **Artículo 10. Programas o planes de atención dirigidos a clientes privilegiados(en la versión remitida al Consejo de Estado, artículo 11).**

ASTURIAS considera que se trata de un concepto desconcertante, ya que se pretende establecer un entorno de juego más seguro y responsable a la vez que se da apoyo legal a una figura como la del cliente privilegiado, incentivando un mayor consumo y condiciones ventajosas que premien el mismo.

➤ *El concepto “cliente privilegiado” aborda la práctica comercial habitual conocida como programas VIP. Como tal, la generación de clientela privilegiada, como práctica comercial, es algo común en cualquier sector económico de actividad. Desde esta perspectiva, se considera desproporcionado restringir esta capacidad de los operadores de juego. En este sentido, el apartado 1.4.2 de la MAIN aborda el propósito de esta medida y su proporcionalidad.*

➤

Párrafo 4º

VALENCIA propone cambiar la actual redacción del párrafo nº 4 de “queda prohibida la inclusión en los planes o programas para clientes privilegiados de participantes jóvenes” por “Queda prohibida la inclusión de participantes jóvenes en los planes o programas para clientes privilegiados” que se considera más clara.

➤ *Se acepta parcialmente y se modifica la redacción de este párrafo para aclarar su significado.*

Propone un artículo nuevo. Verificación de identidad previa al inicio de cada actividad, que podría situarse entre los actuales 11 y 12, que recoja la obligación del operador de verificar, con carácter previo al inicio de cada actividad de juego, la identidad de las personas jugadoras registradas y comprobar, que no se encuentran incursos en ninguno de los supuestos de prohibiciones que se establecen en el artículo 6.2 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego.

➤ *Esta observación desconoce el modelo de verificación de identidad ya establecido en la normativa estatal (a partir del RD 1613/2011 y del RD 1614/2011, así como sus disposiciones de desarrollo) que, efectivamente, se dirige a verificar, con carácter previo al inicio de la actividad de jugadores sometidos a un registro de usuario, la identidad de los mismos.*

- **Artículo 12. Configuración previa de la sesión para las plataformas que desarrollen juegos bajo la licencia general de “Otros juegos”.**

ASTURIAS considera más adecuado unificar los criterios para la configuración de las sesiones, fijando con carácter general un límite cuantitativo para sesiones de 24 horas.

➤ *No se acepta. Por su propia naturaleza, no a todos los tipos de juego se les pueden aplicar las mismas medidas.*

- **Artículo 12. Configuración previa de la sesión para las plataformas que desarrollen juegos bajo la licencia general de “Otros juegos” y Artículo 13. Configuración previa de la sesión diaria de la plataforma de apuestas.**

CASTILLA Y LEÓN sugiere recoger alguna previsión similar para las plataformas que desarrollen juegos bajo la licencia general de “Loterías” reservadas a operadores designados por la ley que también están incluidos en su ámbito de aplicación.

➤ *Se acepta esta observación y se incluye un precepto exclusivo para las loterías instantáneas.*

○ **Artículo 17. Resumen mensual de actividad**

ASTURIAS considera que sería más adecuado que se envíe el resumen mensual de actividad a todos los jugadores para que pudiesen tomar decisiones sobre su actividad de juego en base a una mayor información, y no solo de forma obligatoria a los jugadores intensivos.

➤ *No se considera necesario, se entiende que es adecuado el modelo descrito.*

○ **ARTÍCULO 18. Mensaje específico para jugadores intensivos.**

ASTURIAS entiende que se deja a criterio del operador el contenido del mensaje. Considera que se debería establecer un contenido mínimo que sirva de referencia y que confiera uniformidad a todas las comunicaciones en este sentido. Proponen que el mensaje contenga al menos el importe jugado, las pérdidas asumidas y el tiempo de conexión.

➤ *Se acepta parcialmente y se introduce un contenido informativo mínimo (importe medio de depósitos, tiempo de conexión, 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. Limitación a los medios de pago de jugadores intensivos y Artículo 29. Limitaciones a los medios de pago de los participantes en riesgo.**

ASTURIAS considera que parecería oportuno generalizar estas limitaciones de modo que no se permita jugar a crédito en ningún caso.

CASTILLA Y LEÓN señala que se debería establecer con precisión los métodos de que se valdrán los operadores de juego para verificar si los ingresos corrientes de esos jugadores son compatibles con el nivel de gasto mantenido en su relación con él, evitando la utilización de conceptos jurídicos indeterminados como la referencia a “la utilización de las herramientas de información existentes en el mercado”, garantizando, en todo caso, el derecho a la libertad y la intimidad de las personas, y teniendo en cuenta que existen otros mecanismos para llegar a este objetivo como, por ejemplo, instando el correspondiente procedimiento judicial declarándole pródigo con todas las garantías legales y procesales, requiriendo posteriormente su inscripción en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego.

➤ *No se aceptan estas observaciones, ya que se entiende que el modelo definido es más adecuado.*

○ **Artículo 23. Detección de comportamientos de riesgo de las personas usuarias**

VALENCIA propone que en el párrafo número 3, el desarrollo de los mecanismos y protocolos sea obligatorio y que se establezca un plazo para su ejecución.

➤ *No se acepta.*

○ **Artículo 26. Exclusión de las actividades promocionales y de cualquier clase de regalos, prebendas o contraprestaciones a los participantes en riesgo**

VALENCIA propone, por claridad en la redacción, refundir en los siguientes términos el texto de los dos párrafos del artículo:

“Los operadores no podrán ofrecer ni entregar a los catalogados como jugadores con comportamientos de juego de riesgo ninguna clase de actividad promocional, ni relacionada con la actividad de juego ni ajena a él.”

➤ *Se acepta parcialmente.*

○ **Artículo 30. Medidas de diligencia debida sobre medios económicos de las personas incurso en comportamientos de riesgo.**

VALENCIA comparte la filosofía del artículo, pero tal como está configurado le parece muy difícil su aplicación real y efectiva. Considera que al operador se le puede exigir que controle los procesos vinculados con su plataforma, pero no situaciones ni procesos ajenos a ella, tales como la situación económica de un tercero.

Estima que el operador debe suspender la cuenta inmediatamente, sin necesidad de aviso previo. Cuando en los procedimientos administrativos se pone siempre el máximo cuidado en evitar la indefensión del interesado, en este procedimiento ajeno a la Administración se ordena al operador que actúe, sin exigirle el envío de comunicación alguna. Puesto que es la Administración la que impone la conducta, parece oportuno exigir al operador que observe las mismas cautelas y garantías que la normativa vigente impone a la actuación de las Administraciones.

➤ *Se ha eliminado este precepto de la revisión remitida al Consejo de Estado.*

○ **Artículo 31. Suspensión de cuentas de juego por autoprohibición.**

ASTURIAS señala que parece más adecuado que la cuenta de juego sea cancelada y liquidada, y no mantenerla "operativa", dada la finalidad que se persigue con la autoprohibición. Añade que el hecho de autoexcluirse evidencia la voluntad de no querer jugar y debería conllevar el cierre y liquidación de las cuentas de juego. Asimismo, añade debería procederse a la transferencia del saldo de esta y no fijarlo como algo opcional a petición del jugador.

➤ *No se aceptan estas observaciones ya que van más allá del marco legal vigente.*

○ **Artículo 32. Suspensión de cuentas de juego por autoexclusión**

VALENCIA indica que cuando los procesos son telemáticos e inmediatos, no se entiende por qué la autoexclusión no tiene efectividad inmediata. En segundo lugar, en el mismo párrafo nº 2 se establece que la autoexclusión “es irrevocable durante el plazo señalado por el participante”. Considera que debe fijarse un plazo máximo a partir del cual la autoexclusión sea revocable, o incluso fijar en la norma el plazo máximo de duración de la autoexclusión.

Añade que no puede permitirse la autoexclusión *sine die*.

➤ *Se aceptan parcialmente estas observaciones.*

○ **Artículo 34. Mensaje específico para personas que hubieran estado inscritas en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego.**

VALENCIA considera que debe concretarse más el contenido del mensaje, puesto que si no el operador cumpliría el mandato con un mensaje de bienvenida al jugador, y no parece ser esa la razón del artículo.

➤ *Se acepta parcialmente.*

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

MURCIA considera que el mantenimiento de la redacción de esta Disposición supondría una extralimitación de la normativa estatal que debería limitarse a la exigencia de requisitos a los operadores de juego en sus portales públicos.

➤ *Se modifica la redacción.*

CATALUÑA concreta que debe entenderse que esta disposición solo afectará a aquellas CCAA que hayan habilitado el juego online en los establecimientos de juego presencial. En este sentido, y para que no haya duda del alcance de lo que dispone dicho precepto, proponen cambiar el título de la disposición añadiendo el término “con ámbito estatal”: En cualquier caso, estiman que la obligación de que en el local “deberá estar claramente visible la prohibición de jugar de menores de edad y autoprohibidos” puede suponer una invasión de las competencias de las CCAA.

VALENCIA señala que el nivel de exigencias (en los mismos deberá estar claramente visible la prohibición de jugar de menores de edad y auto prohibidos, así como obligaciones de formación sobre juego responsable o seguro al personal del operador) dista mucho de las exigencias contempladas en el proyecto de decreto. Por otra parte, el párrafo tercero establece que “la autoridad reguladora de juego de ámbito estatal podrá determinar un modelo de evaluación de riesgo de los juegos de un operador que se comercialice a través de su canal presencial”. Concreta que, siendo competencia exclusiva de las Comunidades Autónomas, la autoridad reguladora de juego de ámbito estatal carece de competencia para regular ningún aspecto del juego presencial. Por tanto, y para evitar equívocos, indica que es conveniente acotar a qué operadores se refiere, es decir, a los operadores que comercialicen juegos de la reserva a través de establecimientos presenciales.

ASTURIAS considera que no tiene sentido la inclusión del apartado 1º, ya que el resto de los operadores con establecimientos abiertos al público entran dentro de la esfera de competencia autonómica.

GALICIA considera que, si se trata de juego presencial, de cualquier tipo que sea y por el operador que sea, la autoridad reguladora de ámbito estatal no tendría competencia para determinar ningún modelo de evaluación de riesgo de los juegos, ya que sería exclusivamente competencia autonómica. Por lo tanto, estiman que el apartado 3 de esta Disposición debería suprimirse.

➤ *En efecto, las menciones realizadas en este precepto a “operadores de juego” se refieren exclusivamente a operadores de juego “de ámbito estatal”. La propia definición del concepto “operador” contenida en el párrafo g) del artículo 3 circunscribe su alcance subjetivo estrictamente a la persona física o jurídica que se encuentre habilitada legalmente o mediante licencia o autorización, para el ejercicio de las actividades de juego de ámbito estatal incluidas en el ámbito de aplicación de la Ley 13/2011, de 27 de mayo.*

○ **Disposición Final Segunda. 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.**

ASTURIAS solicita que por parte de la Administración General del Estado se impulse la suscripción de estos convenios que desde el Principado de Asturias llevan reclamando desde hace mucho tiempo.

CASTILLA Y LEÓN señalan que las inscripciones practicadas en el registro de personas que tienen prohibido el acceso a los establecimientos de juego y apuestas en las Comunidades Autónomas, y concretamente en la Comunidad de Castilla y León, no se practican de oficio, sino a solicitud del interesado.

VALENCIA considera que la expresión “con la menor demora posible” del apartado 1, punto 1, párrafo 2º es un concepto jurídico indeterminado y debe ir acompañado de un plazo máximo.

Añade que la segunda es al apartado Cuatro, que añade un apartado 4 al art. 60, que establece que la Comunidad Autónoma debe pedir al RGIAJ la cancelación de sus prohibiciones temporales (porque el RGIAJ no las controla). Añade que el RGIAJ debería adaptar su sistema informático y controlarlas en aras a la simplificación administrativa y a la eliminación de trámites innecesarios, de modo que la inscripción se cancelara automáticamente llegada la fecha de su finalización, sin necesidad de que la Comunidad Autónoma tuviera que comunicarlo.

CATALUÑA indica que habiendo estudiado las propuestas de convenio que se han elevado para su consideración a través de la Comisión Sectorial de Juego, estiman que su contenido excede en ciertos casos de la interconexión de Registros de prohibidos estatal y autonómicos previsto en el artículo 22 de la Ley 13/2011; así, no considera conforme a dicha ley la modificación del artículo 62. Este precepto atribuye al Estado cierta competencia de coordinación de los registros autonómicos a través del Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego, lo cual supone a su juicio un exceso reglamentario. Concluyen que la nueva redacción del artículo 62, en el apartado 2, debería hacerse referencia al marco ya previsto en el apartado 1, esto es, a la suscripción del correspondiente convenio.

VALENCIA en relación al apartado seis, que modifica el art. 62, y establece en su punto 1 que “la autoridad encargada de la regulación de juego de ámbito estatal alcanzará convenios con las distintas CCAA...”. Considera que debe eliminarse la obligación de alcanzar convenios con las Comunidades Autónomas, puesto que estas no tienen obligación alguna de suscribirlos, y menos aún en materias que son competencia exclusiva de ellas, como son los registros de interdicciones de acceso al juego. Añade que impone a la autoridad estatal una obligación cuyo cumplimiento no depende de ella y que esa obligación, que en ocasiones será de contenido imposible, no puede figurar en un texto normativo.

- *Se aceptan parcialmente las observaciones formuladas a este precepto.*