

Las casas de apuestas enviarán a los jugadores su gasto mensual

- Consumo endurece el acceso de jóvenes y jugadores habituales con un anteproyecto de real decreto
- Se limita el tiempo y dinero en las apuestas online y se restringen las tarjetas de crédito

tantánea o presorteada, un tiempo y dinero máximo que el consumidor dedicará a dicha actividad. Una acción de la que se excluyen los torneos de póker online y que deberá repetirse con cada sesión de juego, con la posibilidad de establecer una restricción para sesiones futuras y sin posibilidad de cambio una vez establecido el límite. Una vez se cumpla el tiempo establecido, la sesión se cerrará automáticamente y el operador tendrá que evitar el inicio de nuevas partidas que no se contemplen en los límites.

Medidas drásticas para los clientes 'premium'

La nueva legislación incorpora nuevas figuras como la de la clientela privilegiada, referida a aquellos consumidores con un nivel de gasto en el juego «relevante» y con especial interés para las empresas del sector a nivel de promoción y ofertas singularizadas. También se categoriza a los consumidores con un «comportamiento de juego intensivo», que responde a aquellos con pérdidas semanales iguales o superiores a 600 euros durante tres semanas seguidas. O 200 euros en el caso de los jugadores menores de 25 años.

Estas figuras recibirán un tratamiento personalizado por las empresas del juego, con medidas de protección reforzadas, como ya ocurría con los denominados participantes vulnerables o casos de riesgo. En el caso de la clientela privilegiada, los operadores del juego tendrán que realizar una evaluación individualizada para determinar si hay riesgo de que desarrollen comportamientos no saludables antes de ofrecer ofertas o promociones personalizadas -los jóvenes, menores de 25 años, no podrán recibirlas en ningún caso-.

Registro de grandes jugadores

Por otra parte, los denominados participantes con un comportamiento de juego intensivo, que deberán identificarse por parte de las empresas que desarrollan la actividad del juego, tendrán que ser notificados por parte de los operadores de su situación, con un mensaje diferenciado por correo electrónico o medio en el quede

CIFRAS DE RÉCORD

Tendencia al alza

Esta batería de medidas se produce a la par que el juego online gana terreno en nuestro país. Según el último del informe anual de Mercado de Juego Online Estatal correspondiente a 2021 y elaborado por Consumo, los depósitos para el juego online muestran una tendencia ascendente, alcanzando los 2.771 millones de euros en 2020, el récord de la serie histórica, como ocurre en la cantidad de cuentas online, que aumentaron un 14,41% en 2021 hasta las 997.483.

La batalla de Garzón

Desde su llegada al Ministerio, Alberto Garzón ha emprendido su particular batalla contra las casas de apuestas y el juego. Su primer paso fue eliminar la publicidad de las casas de apuestas. Desde el 31 de agosto de 2021, no se puede emitir publicidad de operadores de juego fuera de la franja de madrugada.

ejercer este derecho tendrá que ser recordado vía mensaje a los consumidores por parte de las empresas en un periodo de tres meses. En el caso de los jugadores más jóvenes y vulnerables será obligatorio aunque no lo soliciten.

Tope de gasto antes de apostar

También destaca la obligación de que los consumidores establezcan, antes de iniciar una sesión de juegos de azar incluidos en la licencia de «Otros juegos» (bingo, ruleta, blackjack o máquinas de azar y 'slots') y lotería ins-

Los jugadores de blackjack, ruleta, bingo y máquinas de azar tendrán que establecer el importe y tiempo límite por sesión

constancia la comunicación del mismo, donde se deberán incluir el importe medio de sus depósitos, el tiempo de conexión, las pérdidas acumuladas y recomendaciones para mejorar la conducta del consumidor de cara al juego. Además, no podrán depositar fondos utilizando tarjetas de crédito.

Asimismo, los jugadores intensivos tendrán que recibir de forma obligatoria los resúmenes mensuales que la ley incorpora como derecho del consumidor. Estos tendrán que enviarse con carácter mensual durante los primeros cinco días del mes en el que se dota al consumidor de esta denominación y el mes posterior a no formar parte de esta condición.

Autoexclusión del juego en 48 horas

El real decreto elaborado por el ministerio de Consumo cohesionará medidas recogidas en la ley original de regulación del juego (13/2011) y las posteriores modi-

ficaciones, también por esta vía legislativa. Por ello, contiene otras modificaciones más sutiles, como el cambio en lo referente al límite de depósitos en apuestas en vivo, donde el importe ya no puede superar en ningún caso al del saldo de las tarjetas de crédito del usuario.

También se desarrolla en mayor medida la figura de la autoexclusión, que corresponde a los consumidores que solicitan una restricción de acceso temporal a sus cuentas del juego sin cerrarlas. Con la nueva norma, esta opción deberá de tener un acceso visible en la página web del operador del juego y el proceso no podrá incluir la intermediación de servicio al cliente por parte de la empresa ni la solicitud de motivos por los que se justifica el registro de autoexclusión.

Por otra parte, la revocación de la autoexclusión por parte del usuario estará prohibida en periodos de seis meses o menos. Sin embargo, cuando se establezcan periodos superiores, el consumidor tendrá la opción de derogar su inscripción, aunque podrá acceder en cualquier momento a las cuentas de juego para retirar el saldo de la misma y los premios ganados durante el periodo de suspensión, sin la posibilidad de realizar nuevas operaciones. Tal y como contempla la ley 13/2011, la autoexclusión será efectiva dos días después de que se complete la solicitud.

Un responsable del juego seguro en cada empresa

Otra figura que ya se introdujo en el real decreto de 2020 es la persona responsable del juego seguro, un puesto que ejercerá de vaso comunicante entre las empresas del juego y las autoridades de regulación. Su labor consistirá en supervisar las políticas de juego seguro desarrollado por la empresa, que tendrán que reflejarse en una memoria anual. Con la nueva legislación se especifica que este trabajador deberá de formar parte de la estructura organizativa directiva del operador del juego.

El Consejo de Estado señala la ambigüedad de «los comportamientos de juego de riesgo»

- La versión tras el dictamen ignora algunas indicaciones de la institución

LUIS GARCÍA LÓPEZ MADRID

Las observaciones del Consejo de Estado, a las que también ha tenido acceso este diario, no han pasado inadvertidas para quienes han elaborado el anteproyecto, ya que se observan cambios acordes a las indicaciones de este órgano consultivo.

Uno de los aspectos en los que más insiste la norma son los denominados «comportamientos de juego de riesgo». Es una de las principales fijaciones del real decreto, ya que incide en la necesidad de su detección y erradicación a través de las medidas propuestas. Aunque no lo define con claridad, tal y como recuerda el Consejo de Estado.

La versión posterior a la revisión del Consejo de Estado tampoco define con exactitud a qué tipo de comportamientos específicos se refiere. No obstante, se menciona la necesidad de desarrollar mecanismos para la detección de este fenómeno sin haberlo determinado con exactitud.

A diferencia de otras propuestas legislativas desarrolladas por el Gobierno de coalición, Consumo ha cobregido aspectos como la distinción entre jugador y jugadora o los y las participantes, que hacía en el primer borrador. Ahora utiliza plurales genéricos porque las de la anterior versión suponían «fórmulas discordantes para tratar ideas similares», según el dictamen del Consejo de Estado.

Otra corrección corresponde con el idioma que se deberá emplear en el teléfono de atención al consumidor, un servicio establecido en el anterior decreto y que regula el juego. La versión previa al dictamen del órgano consultivo proponía que el servicio telefónico se ofreciese en castellano y, «cuando sea posible, también en las lenguas cooficiales».

A modo de recordatorio, el dictamen recuerda que las medidas de protección dirigidas a los jóvenes, que comprenden la horquilla de edad de 18 a 25 años, no prohíben el acceso a las actividades del juego. Este aspecto era abordado de forma más restrictiva en el decreto de 2020, donde se especificaba que «las promociones de captación de clientes nuevos cualesquiera que fueran las condiciones de la promoción».

Como contraparte, la versión elaborada tras el dictamen establece la obligación de enviar un mensaje específico para los nuevos jugadores que se registren en cualquier plataforma online de operadores de juego. Según la versión que se presentará ante Consejo de Ministros, este comunicado será transmitido durante las primeras 24 horas posteriores al registro del usuario.

La comunicación incluirá información sobre las «características y naturaleza del juego de azar», así como los riesgos asociados a esta actividad y las políticas de juego seguro de las que dispone el plan de políticas de juego seguro que deberá desarrollar cada empresa.



El ministro Alberto Garzón

