



PROYECTO DE RESOLUCIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ORDENACIÓN DEL JUEGO POR LA QUE SE APRUEBAN Y ESTABLECEN LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL MENSAJE RELATIVO A LOS EFECTOS DAÑINOS DERIVADOS DE LA LUDOPATÍA O DE UN COMPORTAMIENTO DE RIESGO DE LA PERSONA USUARIA Y DEL MENSAJE RELATIVO A LA PROHIBICIÓN DE PARTICIPACIÓN A MENORES DE EDAD EN LAS COMUNICACIONES COMERCIALES DE LAS ACTIVIDADES DE JUEGO.

El Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre, de comunicaciones comerciales de las actividades de juego vino a establecer un nuevo paradigma en la actividad publicitaria del sector del juego que, entre otras motivaciones obedece, tal y como se expresa en su exposición de motivos, a una demanda social que exigía poner en marcha medidas de carácter preventivo, de sensibilización, de control e intervención ante las graves consecuencias que el consumo de algunos juegos de azar y apuestas puede comportar en determinadas personas. En línea con esta ratio, el real decreto prevé los principios generales que han de regir las comunicaciones comerciales, entre los que se encuentra el principio de juego seguro y el principio de protección de menores de edad.

El real decreto dispone, a la hora de desarrollar el principio de juego seguro, que el diseño y la difusión de las comunicaciones comerciales de los operadores de juego perseguirá el equilibrio entre la promoción de la actividad de juego y la necesaria protección de las personas consumidoras frente a los riesgos de dicha actividad.

Atendiendo a dicha finalidad, el artículo 10 del Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre, relativo al principio de juego seguro prevé, en su apartado 4, la posibilidad de que la autoridad encargada de la regulación pueda establecer, mediante resolución, la obligatoriedad de que las comunicaciones comerciales de los operadores de juego incluyan un mensaje relativo a los efectos dañinos derivados de la ludopatía o de un comportamiento de riesgo de la persona usuaria, previsión a la que la presente resolución dota de virtualidad.

Igualmente, a fin de evitar tanto el excesivo número de mensajes, y la consiguiente ineficacia en la consecución del objetivo informativo a que obedecen, como la proliferación de mensajes potencialmente contradictorios, y en línea con la orientación del nuevo marco de protección de los consumidores de servicios de juego introducido por el Real Decreto 176/2023, de 14 de marzo, de entornos de juego más seguros (en el que el concepto de juego seguro desplaza la atención en la protección del participante en el juego de azar desde la perspectiva subjetiva de la responsabilidad individual de la persona jugadora a una concepción en la que también se hace responsable al operador en el diseño de su oferta de servicios), la resolución opta por la alternativa de la supresión del mensaje relativo a jugar con responsabilidad previsto en el artículo 10.3 del Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre, y su sustitución por el mensaje mencionado en el apartado anterior.

Por su parte, en relación con el principio de protección de menores de edad, el real decreto en su artículo 11 establece la obligatoriedad de que las comunicaciones comerciales de los operadores de juego deban incluir una advertencia de que las personas menores de edad no



podrán participar en actividades de juego, dejando un margen discrecional a su determinación por los operadores, y cuyo contenido se establece por la presente resolución de manera unívoca.

Por último, el apartado 5 del artículo 10 y el apartado 4 del artículo 11 del citado Real Decreto habilitan a la autoridad encargada de la regulación del juego a establecer las especificaciones relativas a la forma, tamaño, disposición, contraste y contenido de los mensajes previstos en el apartado 4 del artículo 10 y en el apartado 3 del artículo 11 del real decreto.

Pues bien, esta resolución tiene por objeto aprobar el mensaje de prohibición de participación de menores de edad previsto en el artículo 11.3 del Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre, de comunicaciones comerciales de las actividades de juego, así como el conjunto de mensajes obligatorios que estas comunicaciones deben incluir con el fin de advertir de los efectos dañinos derivados de la ludopatía o de un comportamiento de riesgo de la persona usuaria previsto en el artículo 10.4 del mismo reglamento; sustituir el mensaje previsto en el apartado 3 del mismo precepto relativo a jugar con responsabilidad por el mensaje anterior; y establecer las especificaciones relativas a la forma, tamaño, disposición, contraste y contenido de ambos mensajes.

Para ello, la resolución se estructura en siete apartados y dos anexos. El apartado primero, relativo al objeto de la resolución, siendo este aprobar el mensaje obligatorio que las comunicaciones comerciales de las actividades de juego deben incluir con el fin de advertir de los efectos dañinos derivados de la ludopatía o de un comportamiento de riesgo de la persona usuaria de forma sustitutiva al mensaje de jugar con responsabilidad previsto en el apartado 3 del artículo 10 del real decreto y establecer las especificaciones relativas a la forma, tamaño, disposición, contraste y contenido de los mensajes previstos en el apartado 4 del artículo 10 y del apartado 3 del artículo 11, del real decreto. El apartado segundo, que desarrolla el contenido del mensaje de advertencia obligatorio que han de incluir los operadores de juego para advertir de los efectos dañinos derivados de la ludopatía o de un comportamiento de riesgo de la persona usuaria, para lo cual se prevén distintas opciones y su forma de difusión en función del medio de comunicación. El apartado tercero, que determina el mensaje relativo a la prohibición de jugar a menores de edad. El apartado cuarto, que establece las disposiciones comunes a los mensajes - dirigidas a garantizar la claridad e inteligibilidad de los mismos - y remite a los Anexos I y II, en los que se configuran las especificaciones técnicas relativas a la forma, tamaño, disposición y contraste de estos. El apartado quinto, que contiene una excepción respecto a las comunicaciones comerciales de concursos difundidas a través de servicios de comunicación audiovisual radiofónica en línea con lo previsto en el artículo 21.4 del Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre. El apartado sexto, que prevé una cláusula transitoria respecto a la adaptación de contratos existentes antes de la eficacia de la resolución. Y por último, el apartado séptimo, que establece el momento a partir del cual será eficaz la resolución. La resolución se complementa con dos anexos. El anexo I dispone las especificaciones generales atendiendo al medio en el que se produce la comunicación



comercial de los operadores de juego y el anexo II dispone las previsiones aplicables a los modelos de los mensajes en formato gráfico.

Esta resolución se ajusta a los principios de buena regulación a los que se refiere el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en particular a los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia. En concreto, esta norma persigue un interés general, enmarcado en el conjunto de medidas adoptadas por el Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre, y se fundamenta en una razón imperiosa de interés general -salud pública en forma de sensibilización, prevención de la adicción al juego- y protección del interés público, con especial trascendencia en lo que respecta a las personas menores de edad, mediante el refuerzo de la protección del público general al incrementar el nivel de conocimiento de este acerca de los daños inherentes a la práctica de juegos de azar a través del conjunto de mensajes de advertencia que deben incorporarse a las comunicaciones comerciales de los operadores de juego. Como tal se constituye en una medida de prevención primaria diseñada para prevenir, informar, concienciar y sensibilizar a la población en general y, por tanto, promover conductas más seguras en relación con esta actividad. Además, supone una regulación imprescindible habida cuenta de que no existen otras medidas que impongan menos obligaciones de las que se prevén en esta norma con igual eficacia para la consecución de la finalidad perseguida. Asimismo, la norma guarda coherencia con el ordenamiento jurídico y favorece su certidumbre y claridad, respetando así el principio de seguridad jurídica. En este sentido, la resolución concreta tanto el contenido de los mensajes, como los soportes publicitarios y canales de difusión armonizando la señalética de advertencia en este sector. Esta iniciativa cumple, además, con el principio de eficiencia, al no suponer cargas administrativas innecesarias. Por último, durante su procedimiento de elaboración se ha favorecido la participación de los potenciales destinatarios y destinatarias de la norma a través del trámite de información pública.

Esta disposición ha sido sometida al procedimiento de información en materia de normas y reglamentaciones técnicas y de reglamentos relativos a los servicios de la sociedad de la información previsto en la Directiva (UE) 2015/1535 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de septiembre de 2015, por la que se establece un procedimiento de información en materia de reglamentaciones técnicas y de reglas relativas a los servicios de la sociedad de la información, así como a lo dispuesto en el Real Decreto 1337/1999, de 31 de julio por el que se regula la remisión de información en materia de normas y reglamentaciones técnicas y reglamentos relativos a los servicios de la sociedad de la información.

Esta resolución se dicta en desarrollo de lo dispuesto en el artículo 10, apartados 4 y 5, y apartados 3 y 4 del artículo 11 del Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre.

En su virtud, previo informe de la Abogacía del Estado en el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, esta Dirección General resuelve:

Primero. Objeto.



1. En el ámbito de las entidades sujetas a supervisión de la Dirección General de Ordenación del Juego, esta resolución tiene por objeto:
 - i. Establecer la obligatoriedad de que las comunicaciones comerciales de las actividades de juego incluyan un mensaje relativo a los efectos dañinos derivados de la ludopatía o de un comportamiento de riesgo de la persona usuaria.
 - ii. Sustituir el mensaje relativo a jugar con responsabilidad del artículo 10.3 del Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre, de comunicaciones comerciales de las actividades de juego, por el previsto en el párrafo anterior.
 - iii. Establecer las especificaciones relativas a la forma, tamaño, disposición, contraste y contenido de los mensajes previstos en el apartado 4 del artículo 10 y del apartado 3 del artículo 11, del Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre, de comunicaciones comerciales de las actividades de juego.
2. Las medidas adoptadas en la presente resolución serán complementarias e independientes a las previstas en el artículo 9 del Real Decreto 176/2023, de 14 de marzo, por el que se desarrollan entornos más seguros de juego.

Segundo. Contenido del mensaje relativo a los efectos dañinos derivados de la ludopatía o de un comportamiento de riesgo.

1. El contenido del mensaje previsto en el apartado 4 del artículo 10 del Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre, será uno de los siguientes:

«La ludopatía es un riesgo del juego»

“La probabilidad de ser un jugador que pierde dinero es del 75 %”.

“Las pérdidas del total de jugadores superan en 4 veces sus ganancias”.

2. Asimismo, se incluirá una referencia a la página web de la Dirección General de Ordenación del Juego destinada a materia de juego seguro: www.juegoseguro.es. Siempre que el medio de difusión lo permita la persona usuaria pulsando el mensaje será redirigida a la web www.juegoseguro.es.

3. Los mensajes previstos en el apartado anterior se difundirán en función del medio de comunicación de acuerdo con los siguientes criterios:

- i. En el caso de las comunicaciones en medios presenciales, se mostrará únicamente uno de los mensajes del apartado anterior en función de la campaña de la que formen parte.
- ii. En las comunicaciones comerciales en servicios de comunicación audiovisual se emitirá el mensaje audible «La ludopatía es un riesgo del juego».
- iii. En el resto de los medios de comunicación, los mensajes se mostrarán de forma alterna y tendencialmente equitativa cada campaña publicitaria de la que formen



parte y de las posibilidades del medio de comunicación empleado para su difusión, sin que se privilegie unos contenidos sobre otros.

4. En las comunicaciones comerciales difundidas a través de medios presenciales cuando, por su dimensión, no se puedan incorporar alguno de los mensajes previstos anteriormente, en un tamaño suficiente que permita su fácil lectura, se podrá optar por establecer el mensaje «El juego es un riesgo».

Tercero. Contenido de la advertencia relativa a la prohibición de jugar a menores de edad en actividades de juego.

El contenido de la advertencia prevista en el apartado 3 del artículo 11 del Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre, referida a la prohibición de participar a los menores de edad será «Solo para mayores de 18 años».

Cuarto. Disposiciones comunes.

1. Los mensajes se presentarán de manera accesible y fácilmente legible y/o audible, atendiendo a las características del medio que se emplee para su difusión. Serán claramente distinguibles de la comunicación comercial y plenamente visibles, sin necesidad de que el participante se desplace por la pantalla de su dispositivo para su visualización; y cuando se transmitan oralmente deberán pronunciarse de forma clara y comprensible.
2. No podrán modificarse, ocultarse, velarse o separarse por otras indicaciones o imágenes y no podrá quedar distorsionado su contenido.
3. Las especificaciones relativas a la forma, tamaño, disposición y contraste de los mensajes serán las previstas en el Anexo I y II.

Quinto. Excepción.

A las comunicaciones comerciales de la modalidad de juego de concursos difundidas a través de servicios de comunicación audiovisual radiofónica no le resultará de aplicación lo previsto en la presente resolución en relación con el mensaje relativo a los efectos dañinos derivados de la ludopatía o de un comportamiento de riesgo de la persona usuaria.

Sexto. Adaptación de contratos publicitarios suscritos con anterioridad a la eficacia de esta resolución.

Los contratos publicitarios suscritos con anterioridad a la publicación de la presente resolución podrán continuar ejecutándose durante un plazo de 3 meses desde dicha publicación sin necesidad de que las comunicaciones comerciales que se difundan se adapten a la presente resolución.

Séptimo. Eficacia.



MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030

SECRETARÍA GENERAL
DE CONSUMO Y JUEGO

DIRECCIÓN GENERAL
DE ORDENACIÓN DEL
JUEGO

Esta resolución será eficaz a los sesenta días de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Contra esta resolución el interesado podrá interponer, en el plazo de un mes contado a partir del día siguiente al de su publicación, recurso de alzada ante la Secretaría General de Consumo y Juego, de conformidad con los artículos 115, 121 y 122 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

Madrid, XXXX .-El Director General de Ordenación del Juego, Mikel Arana Echezarreta.



ANEXO I

Especificaciones generales atendiendo al medio en el que se produce la comunicación comercial.

Primera. Disposición de los mensajes.

1. En formato gráfico, la disposición de los mensajes se realizará atendiendo al medio de comunicación y de su dimensión en los formatos de imagen que constan en el Anexo II.
 - i. Con carácter general, la imagen se integrará por dos líneas en las que se distribuirán los mensajes del siguiente modo:
 - en la primera línea se publicará el texto del mensaje relativo a los efectos dañinos derivados de la ludopatía o de un comportamiento de riesgo;
 - y, en la segunda, el mensaje de prohibición de participación de menores en la actividad de juego, así como la información relativa al espacio web de juego seguro de la Dirección General de Ordenación del Juego.
 - ii. En los portales, páginas web y aplicaciones de los operadores de juego o de sus afiliados el mensaje se dispondrá en cuatro o cinco líneas, en función del mensaje a difundir:
 - en la primera, segunda y, en su caso, tercera línea, se integrará el texto del mensaje relativo a los efectos dañinos derivados de la ludopatía o de un comportamiento de riesgo;
 - en la cuarta línea, o tercera en caso de que el mensaje anterior se incorpore en dos líneas, se integrará el mensaje relativo a la prohibición de participación de los menores de edad;
 - y, en la última línea, la referencia a la página web de juego seguro de la Dirección General de Ordenación del Juego.
 - iii. Las comunicaciones comerciales difundidas a través de medios presenciales en que, por su dimensión, la incorporación de los mensajes en varias líneas dificulte su lectura, podrán mostrar los mensajes en una única línea.
2. La disposición de los mensajes en formato oral seguirá el siguiente orden: en primer lugar, se difundirá el mensaje relativo a los efectos dañinos derivados de la ludopatía o de un comportamiento de riesgo de la persona usuaria; en segundo lugar, la advertencia de prohibición del juego a los menores de edad y, en tercer lugar, la información relativa al espacio de juego seguro de la página web de la Dirección General de Ordenación del Juego.



Segunda. Comunicaciones comerciales difundidas en servicios de comunicación audiovisual.

1. En las comunicaciones comerciales difundidas en servicios de comunicación audiovisual, el mensaje relativo a los efectos dañinos derivados de la ludopatía o de un comportamiento de riesgo se transmitirá de forma oral, siempre a la finalización de la comunicación comercial, al menos, durante dos segundos.

Por su parte, la advertencia relativa a la prohibición de jugar a menores de edad podrá transmitirse bien de forma oral, de manera conjunta con el mensaje anterior y, al menos, durante dos segundos, o bien de manera gráfica, en cuyo caso deberá ser claramente visible en formato banda en la parte inferior durante toda la comunicación comercial y deberá ocupar, al menos, el 15% de alto de la comunicación audiovisual en el 100% de su ancho.

2. En el caso de la difusión a través de servicios de comunicación audiovisual radiofónica, los mensajes deberán aparecer, al menos, en una de cada dos comunicaciones comerciales realizadas de manera sucesiva por un mismo operador y por el mismo prestador de servicios, sin perjuicio de la excepción prevista en el apartado quinto de esta Resolución.

Tercera. Comunicaciones comerciales en formato *display*, *banner*, ventana emergente o similar de los servicios de la sociedad de la información y en comunicaciones comerciales distinguibles y separables en servicios de intercambio de videos a través de plataforma.

En las comunicaciones comerciales del tipo publicidad *display/banner*, ventanas emergentes o similares, así como en las comunicaciones comerciales distinguibles y separables en servicios de intercambio de videos a través de plataforma a que se refiere el artículo 25.2 del Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre, de comunicaciones comerciales de las actividades de juego, la imagen contenida en el Anexo II deberá ser claramente visible en la parte inferior en formato banda durante toda la comunicación comercial y deberá ocupar, al menos, el 15 % de alto en el 100% del ancho de esta.

Cuarta. Portales, páginas web y aplicaciones de los operadores de juego o sus afiliados.

1. Los portales, páginas web y aplicaciones de los operadores de juego o de sus afiliados en los que se emplacen comunicaciones comerciales, ofertas promocionales o cualquier otra forma de actividad publicitaria, deberán difundir en ellas los mensajes previstos en la presente resolución en modo *display/banner*, ventana emergente o similar, de forma centrada y con un tamaño equivalente, al menos, al 15% del contenido visible para el internauta en función del dispositivo que utilice en su navegación durante, al menos, cinco segundos o, en su caso, hasta que la persona usuaria cierre o detenga la misma.

Adicionalmente los portales web y aplicaciones de los operadores de juego deberán mostrar los mensajes de forma permanente.



2. Las previsiones del apartado anterior no son de aplicación en el entorno de juego del operador.

Quinta. Comunicaciones comerciales a través de correos electrónicos u otros medios equivalentes.

Las comunicaciones comerciales difundidas a través de correo electrónico u otros medios equivalentes deberán incorporar la imagen contenida en el Anexo II, que deberá ser claramente visible, en formato banda.

En aquellos casos en los que el medio equivalente utilizado no permita la inserción de la imagen prevista en el párrafo anterior deberá adaptarse su contenido a un formato texto, garantizando siempre su suficiente visibilidad y legibilidad.

Sexta. Medios presenciales.

En las comunicaciones comerciales difundidas en medios presenciales, cuando la naturaleza del medio en el que se emita la comunicación lo permita, los mensajes deberán ubicarse en su parte inferior, en formato banda, ocupando, al menos, un 15% de alto y el 100% del ancho del espacio destinado a la comunicación comercial.

En el caso de los soportes de participación de actividades de juego, tales como billetes, boletos, papeletas u otros documentos, los mensajes se insertarán en la parte inferior pudiéndose adaptar el formato a las características del soporte.

Séptima. Especificaciones de formato relativas a los mensajes y la imagen contenedora de los mismos.

1. El mensaje estará escrito sobre fondo blanco (CMYK 0,0,0,0), en tipografía Helvética bold, minúscula, en color negro (CMYK 0, 0, 0, 100).
2. El tamaño de la tipografía, así como de cada línea se adaptará aprovechando al máximo el espacio disponible entre el borde izquierdo y el borde derecho de la superficie, en consonancia con el tamaño de la letra utilizado en la comunicación comercial, centrando el texto sobre la anchura y la altura de la superficie reservada para el mensaje, respetando un margen de aproximadamente 10 píxeles al marco negro sobre el que se encuadra el mensaje.
3. El tamaño del mensaje de advertencia de los daños derivados de la ludopatía o de un comportamiento de riesgo servirá de referencia para determinar el tamaño del mensaje relativo a la prohibición de participar a menores de edad y a la remisión de la página web, que deberá utilizar un tamaño de fuente de aproximadamente el 60% del empleado en aquel. Esta regla no será de aplicación al formato previsto en la cláusula cuarta del Anexo II.
4. La imagen se encuadrará en un marco de color negro (CMYK 0 0 0 100) y 18 píxeles de grosor. En el caso de las comunicaciones comerciales difundidas en portales, páginas web



MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030

SECRETARÍA GENERAL
DE CONSUMO Y JUEGO

DIRECCIÓN GENERAL
DE ORDENACIÓN DEL
JUEGO

y aplicaciones de los operadores de juego o sus afiliados, se mostrará adicionalmente un borde exterior de color blanco (CMYK 0, 0, 0, 0) de 2 píxeles de grosor.



ANEXO II

Modelos de mensajes en formato gráfico.

Primera. Formato gráfico en comunicaciones comerciales en servicios de comunicación audiovisual.

**Solo para mayores de 18 años
Infórmate en www.juegoseguro.es**

Segunda. Formato gráfico en portales, páginas web y aplicaciones de los operadores de juego o de sus afiliados.

**La ludopatía
es un riesgo
del juego**
**Solo para mayores de 18 años
Infórmate en www.juegoseguro.es**



MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030

SECRETARÍA GENERAL
DE CONSUMO Y JUEGO

DIRECCIÓN GENERAL
DE ORDENACIÓN DEL
JUEGO

Tercera.- Banda a incorporar en comunicaciones comerciales difundidas en formato *display*, *banner*, ventana emergente o similar de los servicios de la sociedad de la información; medios presenciales, correos electrónicos u otros medios equivalentes y en comunicaciones comerciales distinguibles y separables en servicios de intercambio de videos a través de plataforma.

La ludopatía es un riesgo del juego
Solo para mayores de 18 años. Infórmate en www.juegoseguro.es

Cuarta. Banda a incorporar en las comunicaciones comerciales difundidas a través de medios presenciales cuando la naturaleza del medio en el que se emita la comunicación lo permita y se haya optado por establecer el mensaje «El juego es un riesgo».

El juego es un riesgo. Solo para mayores de 18 años. Infórmate en www.juegoseguro.es