

Dirección General de Ordenación del



Memoria de actividad 2020

Elaborado por:
**Dirección General de
Ordenación del
Juego**

Índice

Mensaje del Director General	6
La distribución competencial de los juegos de azar	10
El mercado de los juegos de azar de ámbito estatal	14
Principales ramas de actividad de la DGOJ	18
Licencias y autorizaciones	20
Regulación	22
Control de la actividad de juego	24
Actividad sancionadora	32
Relaciones institucionales	34
Otras actuaciones	38

Edita:
© Ministerio de Consumo
Secretaría General Técnica
Centro de Publicaciones

N.I.P.O.: 068-21-007-5

Información adicional sobre la actividad de la DGOJ, así como los indicadores de carácter histórico están disponibles en <http://www.ordenacionjuego.es/es/actividad>

Mensaje del Director General

Mikel Arana

Mantenemos nuestro compromiso de transparencia en el año más difícil

Sin duda, el año 2020 será muy recordado por la crisis sanitaria sin precedentes cercanos, y como consecuencia de ésta por el importante incremento en el uso de las nuevas tecnologías y en el acceso a los servicios online.

En el ánimo de mantener, a pesar de las dificultades y de los cambios en el organigrama, el compromiso de transparencia que ha venido caracterizando a esta organización publicamos la “Memoria de actividad de la Dirección General de Ordenación del Juego del año 2020”.

El confinamiento inicial y las restricciones posteriores han hecho que éste haya sido un año muy difícil para todos. Gracias al elevado nivel de digitalización de la Dirección General, todos los servicios se pudieron mantener al máximo nivel durante todo el año, incluido el periodo

de confinamiento total de la población, periodo en el que el registro permaneció abierto con cita previa para atender las solicitudes de los ciudadanos que principalmente son las relacionadas con la inscripción en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego.

Este informe, que refleja la actividad desarrollada en la DGOJ en 2020, junto con los informes trimestrales de actividad y el informe del perfil del jugador online, todos ellos publicados en nuestra web, completan el análisis del entorno del juego online.

Toda esta información conforma un conjunto de referencias esenciales a la hora de abordar el ejercicio de políticas públicas en el sector del juego de ámbito estatal garantizando así una mayor seguridad en la toma de decisiones en ese entorno.

De entre las medidas regulatorias adoptadas durante 2020 hay que des-

tañar dos. Por un lado, el artículo 37 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19, por el que se adoptó un régimen de prohibición casi absoluta de la actividad publicitaria de las entidades que desarrollan actividad de juego de ámbito estatal; y por otro, el Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre, de comunicaciones comerciales de las actividades de juego, que desarrolla los artículos 7 y 8 de la Ley 13/2011 de 27 de mayo, de regulación del juego, y responde a una clara vocación de protección de la salud pública, de los menores de edad, de los consumidores y de la sociedad en su conjunto.

La publicación de estos datos pretende facilitar el necesario contraste de nuestra actividad y garantizar la transparencia de un sector como el de los juegos de azar de ámbito estatal que se enfrenta a enormes retos de cara al futuro.

La distribución competencial de los juegos de azar

La distribución competencial de los juegos de azar

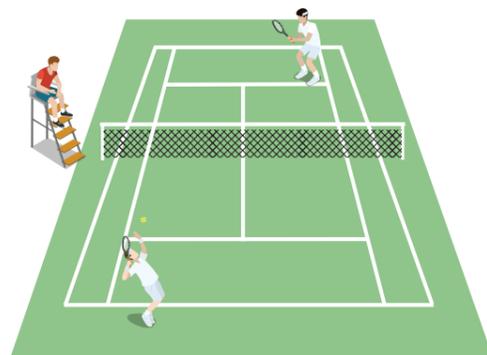
La comercialización de los juegos de azar en España está sometida a la autorización de la administración que competencialmente tenga atribuida su regulación.

Si el ámbito de comercialización es nacional, el regulador competente es la Dirección General de

Ordenación del Juego (DGOJ) salvo para la ONCE, en cuyo caso es por el Consejo de Protectorado. Si el ámbito es el de una Comunidad Autónoma, la competencia está atribuida a la unidad administrativa autonómica correspondiente.

COMPETENCIA ESTATAL

Juegos de azar online de ámbito estatal (apuestas, juegos de casino, póquer, máquinas de azar y bingo) y concursos



Juegos sujetos a reserva de actividad (loterías): SELAE y ONCE*



COMPETENCIA AUTONÓMICA

Juegos presenciales:

- Juegos de casino
- Bingo
- Máquinas de juego y azar
- Apuestas

Juego online autonómico

Loterías de ámbito autonómico

Otros juegos de carácter tradicional



* La actividad de juego se supervisa a través del Consejo de Protectorado de la ONCE

El mercado de los juegos de azar de ámbito estatal

El mercado de los juegos de azar de ámbito estatal

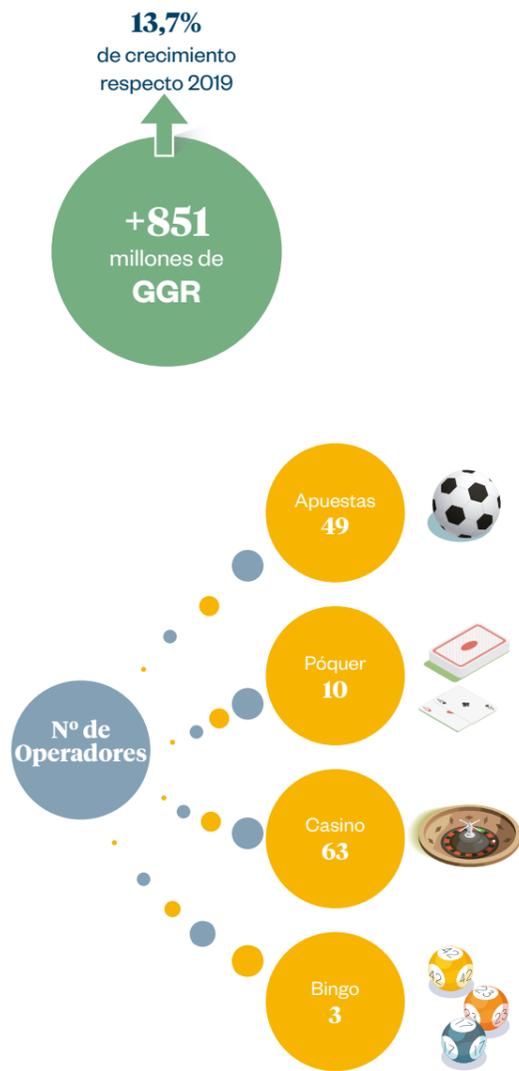
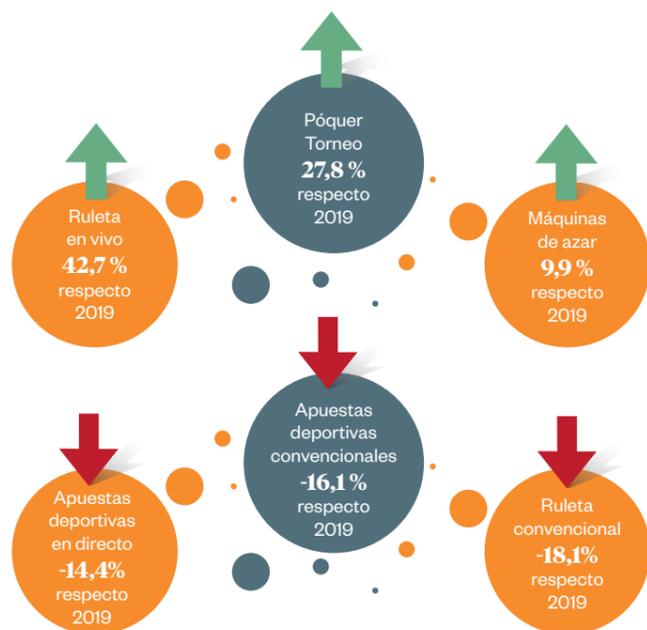
Juego online: contribución al margen de juego (GGR) por modalidad de juego

Respecto al año anterior, crecen significativamente los juegos de ruleta en vivo, póquer torneo y bingo, mientras que decrecieron la ruleta convencional y las apuestas deportivas tanto convencionales como en directo.

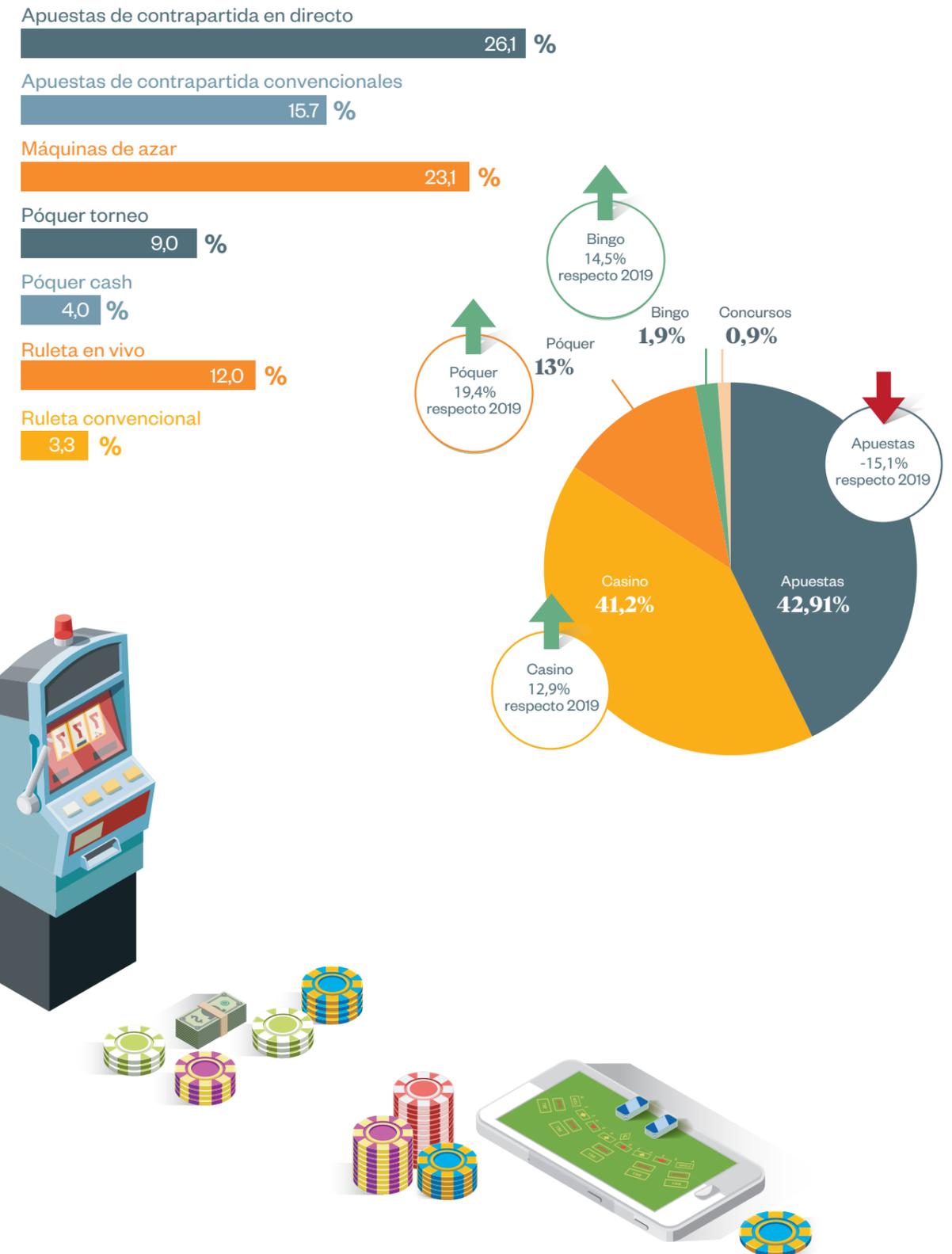
Los cuatro juegos que presentan mayor participación en el GGR son las apuestas de contrapartida, las máquinas de azar, la ruleta y el póquer.

El GGR, por su parte, mantiene un crecimiento sólido y ya supera los 850 millones de euros.

Incrementos en la participación de los juegos en el GGR



Participación de los principales juegos en el GGR



Principales ramas de actividad de la DGOJ

- Licencias y autorizaciones
- Regulación
- Control de la actividad de juego
- Actividad sancionadora
- Relaciones institucionales
- Otras actuaciones

Licencias y autorizaciones

PRINCIPALES RAMAS DE ACTIVIDAD DE LA DGOJ

La DGOJ realiza el otorgamiento de las licencias generales (apuestas, concursos y otros juegos) y singulares (una para cada uno de los diferentes tipos de juegos regulados) necesarias para la explotación y organización de los juegos online que no tienen el carácter de ocasionales.

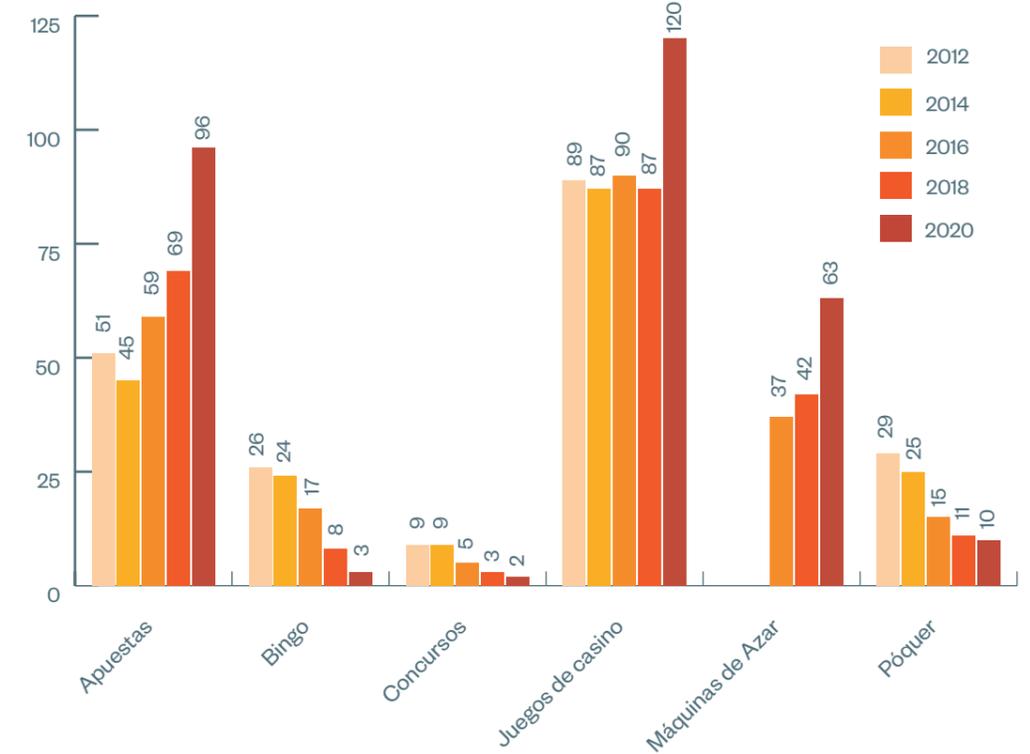
El pasado 17 de diciembre de 2018, finalizó la convocatoria de licencias generales regida por el pliego de bases aprobado mediante la Orden HFP/1227/2017, de 5 de diciembre, última convocatoria que ha tenido lugar hasta el momento. Así pues, durante el año 2020 no ha sido posible la presentación de solicitudes para el otorgamiento de licencias gene-

rales. Por otra parte, todas las solicitudes presentadas durante el plazo de la convocatoria regida por el pliego de bases aprobado mediante la Orden HFP/1227/2017, de 5 de diciembre, habían sido resueltas con anterioridad al 1 de enero de 2020.

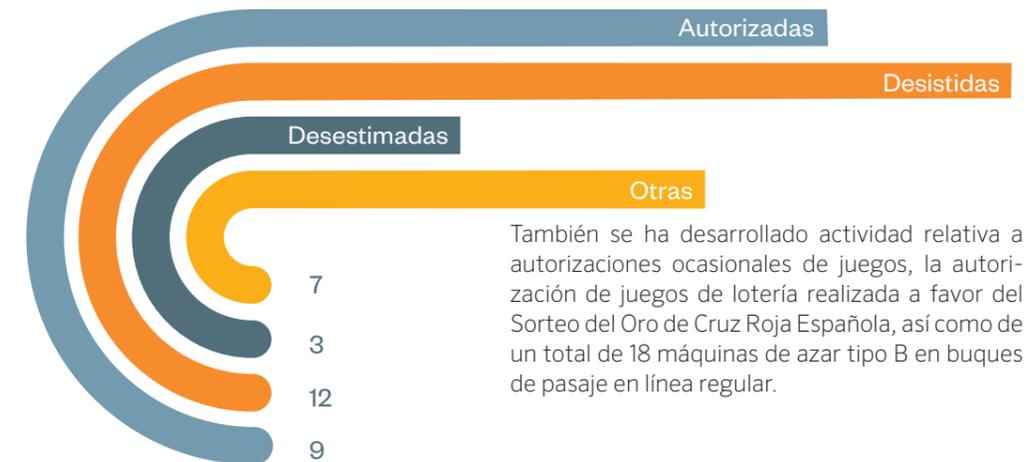
En lo que respecta a las licencias singulares, durante el año 2020 se completó la tramitación de 17 solicitudes de este tipo de licencias, que habían sido presentadas durante 2019. Por otra parte, durante el año 2020 se presentaron un total de 22 nuevas solicitudes de licencias singulares para la realización de actividades de juego, una de las cuales se encontraba en tramitación al final del año.



Licencias singulares por modalidad de juego



Autorizaciones de juego ocasional en 2020



También se ha desarrollado actividad relativa a autorizaciones ocasionales de juegos, la autorización de juegos de lotería realizada a favor del Sorteo del Oro de Cruz Roja Española, así como de un total de 18 máquinas de azar tipo B en buques de pasaje en línea regular.

Regulación

PRINCIPALES RAMAS DE ACTIVIDAD DE LA DGOJ

La DGOJ se mantiene activa en la revisión y actualización del marco regulatorio del juego con el fin de servir mejor a los objetivos e intereses del mercado y conciliarlos con la protección de la salud pública, de los menores y con la prevención de conductas adictivas y actividades fraudulentas.

Las principales actuaciones regulatorias en 2020 han sido:

- Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19.

En virtud de lo dispuesto en el artículo 37 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, se adoptó un régimen de prohibición cuasi-absoluta de la actividad publicitaria de las entidades que desarrollan actividad de juego de ámbito estatal (las incluidas en la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego).

Esta prohibición, que se extendía durante el período de vigencia de la declaración de estado de alarma, afectaba a la práctica totalidad de los canales de difusión, ya que abarcaba a:

- Los servicios de comunicación audiovisual (televisión y radios);
- Los prestadores de servicios de intercambio de vídeos a través de plataforma (es decir, la susceptible de aparecer en canales como YouTube, Snapchat, Twitch...);
- Todos los servicios de la sociedad de la información (internet, correo electrónico y redes sociales);

La prohibición se extendía, además, a las actividades de promoción dirigidas a la captación de clientes o la fidelización de los existentes.

El artículo 37 fue derogado por el apartado 2 de la Disposición final quinta del Real Decreto-ley

21/2020, de 9 de junio, de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

- Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

En el marco de la declaración del estado de alarma, el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, incluyó en su anexo Relación de equipamientos y actividades cuya apertura al público queda suspendida con arreglo a lo dispuesto en el artículo 10.3, expresamente a:

“Casinos; Establecimientos de juegos colectivos de dinero y de azar; Salones de juego; Salones recreativos; Rifas y tómbolas; Otros locales e instalaciones asimilables a los de actividad recreativa de Juegos y apuestas conforme a lo que establezca la normativa sectorial en materia de juego; Locales específicos de apuestas”.

- Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre, de comunicaciones comerciales de las actividades de juego

Esta norma tiene por objeto el desarrollo de los artículos 7 y 8 de la Ley 13/2011 de 27 de mayo, de regulación del juego, y responde a una clara vocación de protección de la salud pública, de los menores de edad, de los consumidores y de la sociedad en su conjunto.

El Título I de la norma establece un conjunto de medidas para restringir la exposición de los

menores y otros colectivos vulnerables a las comunicaciones comerciales de las actividades de juego en función de los canales de difusión, así como para proporcionar una adecuada percepción del juego como actividad de riesgo potencial. De la misma forma, el real decreto permite prevenir la generación de conductas de juego irreflexivo o compulsivo, y garantizar que la información a los jugadores es veraz y suficiente para formarse una idea cierta y no distorsionada de lo que implica la actividad del juego. En este sentido, entre otras muchas medidas, el Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre, establece los principios generales aplicables a las comunicaciones comerciales; restringe, con carácter general, las comunicaciones comerciales audiovisuales a la franja horaria de 1.00 h a 5.00 h de la madrugada; prohíbe la aparición de personas o personajes de relevancia o notoriedad pública en estas comunicaciones; no permite las promociones de captación de clientes nuevos; y, en el ámbito de los patrocinios, prohíbe que estos se realicen en camisetas o equipaciones deportivas.

Por su parte, el Título II, en desarrollo de las previsiones del artículo 8 de la Ley 13/2011, de 13 de mayo, introduce, en el marco de la política integral de responsabilidad social corporativa, la figura del responsable del juego seguro, que, integrado en la estructura organizativa de cada operador, tiene por función la supervisión de las políticas de juego seguro puestas en práctica. Por otro lado, se establecen una serie de obligaciones de información sobre juego seguro, que deberán ser de fácil acceso para los participantes en esta actividad, así como la habilitación de un servicio telefónico de atención al cliente en el que se pueda prestar asistencia en materia de juego seguro. Además, la norma determina la necesidad de que los operadores incorporen mecanismos de detección de comportamientos de riesgo de los participantes en los juegos

- Convenio entre la Dirección General de Ordenación del Juego y la Asociación Española de Normalización (UNE) para el desarrollo de acciones de normalización en el ámbito del juego en línea. Con este convenio se establecen las bases para una colaboración que redunde en la mejora del funcionamiento del sector del juego en línea español, a través de la creación de un órgano técnico nacional en el ámbito del juego en línea dentro la estructura de comités técnicos de normalización de UNE, que será responsable del seguimiento, emisión de comentarios,

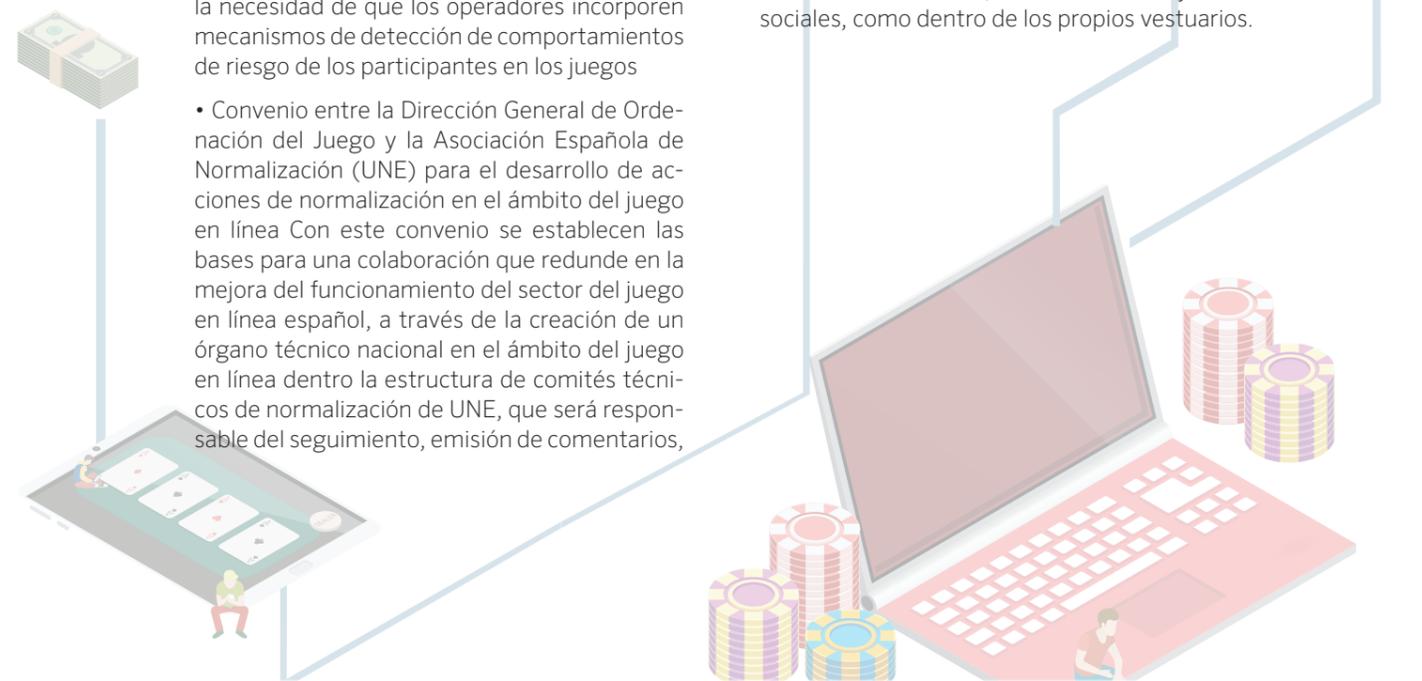
acreditación de expertos participantes en las reuniones del comité europeo y voto nacional del comité europeo CEN/TC 456 «Reporting in support of online gambling supervision» y en concreto del proyecto de norma «Online gambling. Reporting in support of supervision». El nuevo órgano técnico también será el responsable de la traducción al español de la Norma europea sobre juego en línea para su incorporación al catálogo de normas de UNE.

- Protocolo general de actuación entre la Asociación de Futbolistas Españoles y la Dirección General de Ordenación del Juego

La Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ) y la Asociación de Futbolistas Españoles (AFE) firmaron un protocolo conjunto para el establecimiento de un marco de colaboración, entre ambas organizaciones, en el ámbito de la prevención y educación frente a los amaños y apuestas ilegales en el fútbol.

Ambas organizaciones comparten que la corrupción vinculada a la manipulación de competiciones deportivas y el fraude en las apuestas es un fenómeno que menoscaba los intereses de los participantes y de operadores del sector, constituyendo una de las mayores amenazas que se ciernen sobre el fútbol, ya que atenta contra sus valores esenciales y pueden alejar de su entorno a deportistas y aficionados, ha motivado.

Por ello, mediante este instrumento de colaboración se ha establecido un canal de comunicación entre la DGOJ y la AFE, para la realización conjunta de diversas actividades de carácter tanto informativo como formativo, tales como la realización de seminarios, la elaboración de material divulgativo, o la realización de campañas de sensibilización, tanto en medios y redes sociales, como dentro de los propios vestuarios.



Las denuncias y los procesos propios de supervisión han dado lugar a:



2. Homologación de los sistemas técnicos del juego:

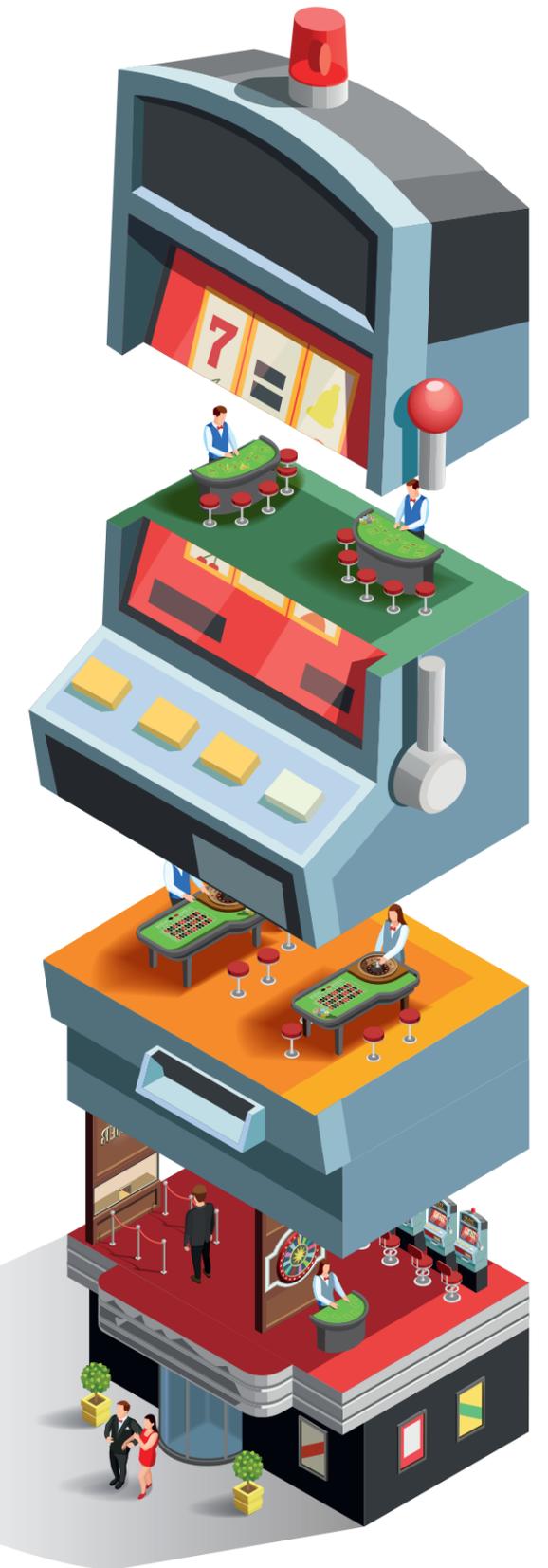
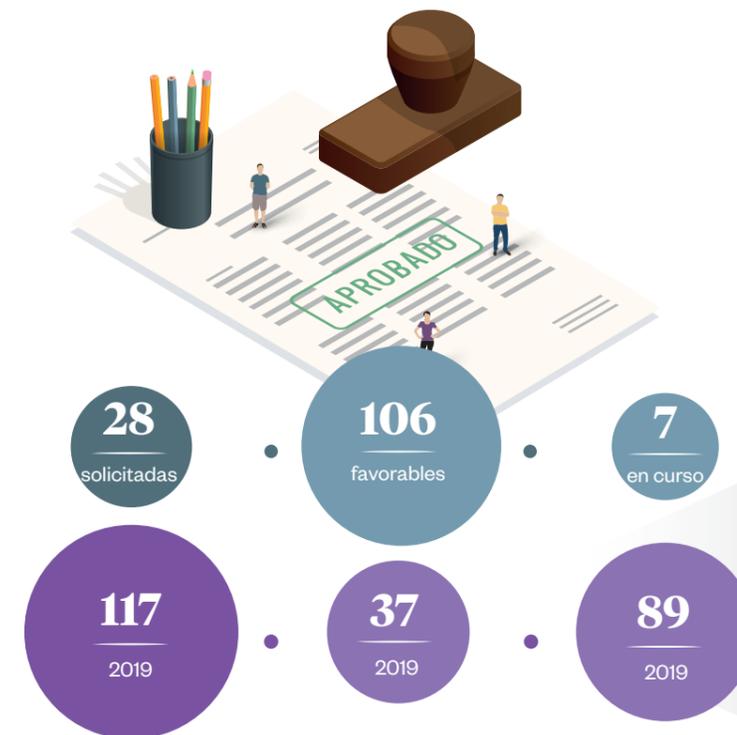
Los operadores deben utilizar equipos y software de juego debidamente homologados. La homologación de los sistemas técnicos de juego se basa en informes de certificación de adecuación de los sistemas técnicos emitidos por laboratorios especializados en la certificación de la funcionalidad del software de juego y por entidades especializadas en auditoría de seguridad informática previamente designadas por la DGOJ.

La homologación inicial se realiza en el marco del procedimiento de concesión de licencias generales y singulares. A partir de la homologación inicial, la homologación de los sistemas técnicos de juego se mantiene mediante la autorización previa de los cambios sustanciales en elementos críticos, los informes trimestrales de cambios y las auditorías a realizar cada dos años.

Hasta finales de 2020 se han homologado y están en producción:

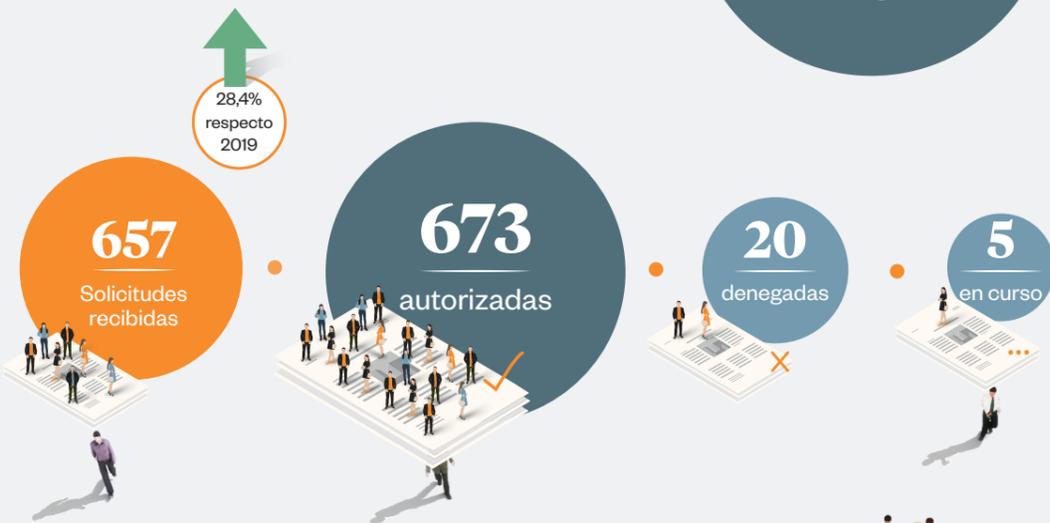
- 44 plataformas de juego con 79 instancias diferentes.
- 29 plataformas de apuestas con 112 instancias diferentes.
- 22 proveedores de ruleta con 125 instalaciones.
- 2 proveedores de concursos, 7 de póquer y 3 de bingo.
- 87 proveedores de máquinas de azar con 413 instancias.

Homologaciones iniciales 2020



Homologaciones en el marco de gestión de cambios

Fundamentalmente relacionadas con nuevos juegos (74%), o con la integración de nuevos proveedores de juegos (el 13,9%).



3. La persecución del juego ilegal:

Una de las principales actuaciones en relación a las actividades de juego sin título habilitante es la formación de un censo de sitios web que sean accesibles para jugadores conectados desde territorio español con el fin de identificar toda la oferta de juego no autorizado, conocer el alcance de dicha oferta y su posicionamiento de mercado. En dicho censo se integra la información referida al operador del sitio web, la naturaleza de la actividad ofrecida y su inclusión o no en el ámbito de aplicación de la LRJ, el índice de posicionamiento en el mercado de juego online (Índice Alexa), los idiomas vehiculares del sitio web (en particular el idioma español) y la admisión o no de jugadores desde territorio español (se identifiquen, o no, como residentes en España).

Además, una vez se ha censado un sitio web, éste es objeto de un seguimiento periódico a fin de constatar su actividad en España y, en su caso, el inicio de un expediente de información previa.

Cuando un sitio web es objeto de denuncia, queja o reclamación, bien por parte de un usuario o bien por parte de cualquier ciudadano u organización interesada en el funcionamiento legal, seguro y responsable del mercado de juego online en España; así como cuando las actividades de control del censo de sitios web de juego ilegal ponen de manifiesto



la relevancia en el mercado de juego español de la actividad realizada por un determinado sitio web que carece de título habilitante, se inicia un procedimiento de actuaciones de investigación previa.

Por último, la DGOJ realiza la investigación y persecución de las actividades de comercialización de juegos de loterías sujetos a reserva sin contar con la autorización del operador (SELAE u ONCE):

Comercialización de loterías no autorizadas en el periodo entre el 2015 y 2020



Realización de actividades de juego de lotería infringiendo el principio de reserva desde 2015 y 2020



4. Colaboración con autoridades en la prevención y control del fraude y la defensa de la integridad en el juego.

La DGOJ, en abril de 2017, creó en el seno de la Subdirección de Inspección del Juego el Servicio de Investigación Global del Mercado de Apuestas (SIGMA), con el fin de colaborar en la prevención y control del fraude, en particular en la lucha contra el amaño de partidos, la protección de la integridad del deporte y la ética deportiva y la integridad en los mercados de apuestas. Las funciones de SIGMA son las siguientes:

- Dar soporte y colaborar con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (FCSE) en el marco de todas las investigaciones que lo requieran, normalmente relativas al amaño de las apuestas deportivas u otros juegos, medios de pago, suplantación de identidad, blanqueo, investigaciones patrimoniales y financiación del terrorismo..
- Colaborar con otros organismos administrativos (AEAT, juzgados...)
- Colaborar con otros reguladores directamente o a través de grupos de trabajo (Grupo de Copenhague)
- Gestionar el intercambio de información sobre alertas de amaño de apuestas deportivas con los Operadores de Juego.



- Coordinar con las organizaciones deportivas el intercambio de información de los datos de deportistas y personas vinculadas con el deporte.
- A través del servicio SIGMA se monitorizan los mercados de apuestas y se gestiona el intercambio de información de alertas relativas a apuestas deportivas irregulares o sospechosas con el Grupo de Copenhague (GoC), con los operadores de apuestas y con las organizaciones deportivas.



Relaciones institucionales

PRINCIPALES RAMAS DE ACTIVIDAD DE LA DGOJ

La DGOJ mantiene relaciones con distintos organismos y agrupaciones, tanto de la Administración y del sector público, como del sector privado, fundaciones y asociaciones de diversa índole. Éstas han sido las principales relaciones institucionales en 2020.

1. Ámbito Nacional:

Durante 2020, la DGOJ mantuvo una estrecha colaboración institucional a nivel nacional, que tuvo su proyección en el Consejo de Políticas del Juego, órgano de cooperación entre la Administración General del Estado y las Comunidades Autónomas, y en la Comisión Nacional para combatir la manipulación deportiva y el fraude en las apuestas (en adelante, CONFAD).

En el marco de la cooperación con las Comunidades Autónomas, destacan dos actuaciones. Por un lado, la convocatoria de la Comisión sectorial del Consejo de Políticas del Juego de 29 de abril de 2020, que tuvo como único punto del orden del día, el traslado a todas las Comunidades Autónomas del proyecto de Real Decreto de comunicaciones comerciales de las actividades de juego, a fin de que pudieran formular todas las aportaciones que estimaran pertinentes. Y, por otro, la reunión del Pleno del Consejo de Políticas del Juego de 21 de septiembre de 2020, el cual, bajo la presidencia del titular del Ministerio de Consumo, tuvo por objeto estudiar las posibilidades de avanzar en un refuerzo de la validez de las inscripciones realizadas en los distintos registros de autoprobibidos de titularidad autonómica y estatal, a fin de reforzar sus virtudes tuitivas. Para ello, se acordó que la DGOJ presentaría una propuesta de aproximación conjunta sobre el modelo técnico y normativo óptimo que permitiera una mayor interrelación de estos registros y que sería presentada ulteriormente para aprobación por el Pleno del Consejo.

En el marco de la lucha contra la corrupción en el deporte y el fraude en las apuestas, la CONFAD, creada en diciembre de 2019, aprobó, en julio de 2020, su plan nacional para el periodo 2020-2021. Con este Plan Nacional, la CONFAD amplía su trabajo y despliega cuatro grandes ejes de acción: Análisis y diagnóstico, Divulgación y sensibilización, Control y seguimiento, y Estudio de la regulación y operativa vigente; en cuyo marco se articulan un total de 21 medidas.

En primer lugar, el Área de análisis y diagnóstico pone el acento en la necesidad de mejorar el conocimiento sobre el fenómeno de la manipulación de las competiciones deportivas y el fraude en las apuestas, con vistas a potenciar la prevención de prácticas fraudulentas. Sus ocho medidas sentarán las bases para un primer conocimiento objetivo compartido por todos los miembros de la Comisión.

En segundo lugar, el Área de divulgación y sensibilización se dirige a deportistas, entrenadores y otros participantes en las actividades deportivas, así como cualquier actor de relevancia en el ámbito del sector de las apuestas, con el objetivo de que sean ampliamente conocedores del marco jurídico vigente, de las limitaciones a las que están sujetos y de los riesgos y amenazas existentes en este ámbito.

En tercer lugar, el Área de control y seguimiento

tiene por objeto mejorar las actividades de monitorización y seguimiento actualmente existentes, potenciando los canales de transmisión de información y el trabajo conjunto de todos los actores y entidades implicadas en la lucha contra la manipulación y el fraude.

Finalmente, el Área de estudio de la regulación y operativa vigente pretende asegurar que el marco jurídico se ajuste con la mayor precisión posible a la realidad. Su actualización permanente es especialmente importante ya que la situación se agudiza por el cambio constante y las novedades tecnológicas.

2. Ámbito Internacional:

Durante el año 2020, la DGOJ ha venido participando en distintas actividades del Grupo de Copenhague (en adelante, GoC). Este grupo está compuesto por los coordinadores de las Plataformas Nacionales y en la actualidad cuenta con 33 miembros, todos ellos Estados pertenecientes a la Unión Europea, Consejo de Europa, u otros

que sin pertenecer a las organizaciones anteriores participaron en el proceso de redacción del Convenio.

La finalidad del GoC es poner los fundamentos de una cooperación transnacional que permita el intercambio de la información, las experiencias y los conocimientos especializados esenciales para la lucha contra la manipulación de las competiciones deportivas.

La DGOJ ha venido participando activamente en las distintas actividades del GoC, tanto en reuniones periódicas, como en grupos de trabajo establecidos ad hoc, o en tareas de supervisión o monitorización de eventos.

En relación con su participación en reuniones periódicas del GoC, cabe destacar que la reunión presencial prevista para el primer trimestre de 2020 en Atenas tuvo que suspenderse con motivo de la crisis sanitaria y las reuniones tuvieron lugar finalmente en dos sesiones telemáticas en los meses de septiembre y octubre. Lo más destacado de esas reuniones fue la decisión de que el GoC se convirtiera en un Grupo de Asesoramiento - Advisory Group - del Comité de Seguimiento del Convenio de Macolin. Además, se acordó la



constitución de varios grupos de trabajo, participando la DGOJ en el grupo dedicado al estudio de las vías de reforzamiento del funcionamiento de las plataformas nacionales.

Otras actividades institucionales:

La DGOJ ha participado en distintos eventos relacionados con el juego en el ejercicio de sus competencias y en el ánimo de contribuir al desarrollo del sector, reconocer la labor de otras instituciones y estrechar los vínculos profesionales con éstas:



Asociación Aragonesa de Jugadores de Azar en Rehabilitación (AZAJER) | Associació Centre Català d'Addiccions Socials (ACENCAS) | Federación andaluza de jugadores de Azar rehabilitados (FAJER) | Asociación de futbolistas españoles (AFE) | Asociación de Medios de Comunicación (AMI) | Asociación de Usuarios de la Comunicación (AUC) | Asociación Española de Radiodifusión Comercial (AERC) | Asociación Española de Videojuegos (AEVI) | Autocontrol | CEN/CENELEC - TC/456 | COLJUEGOS | CONFAD | Consejo Empresarial del Juego (CEJUEGO) | Delegación Gobierno para el Plan Nacional de Drogas (Jornadas Adicciones y Covid-19) | Federación castellano-leonesa de jugadores de azar rehabilitados (FECYLJAR) | Presentación del nuevo "Fichero EFICAZ" (Fichero de Exclusiones de Financiación para Conductas Adictivas y Azar, FEJAR, CREDITEA)

European Gaming and Betting Association (EGBA) – Online presentation of EGBA's code of conduct on data protection | EUROPEAN REGULATORS MEETING – Gambling advertising in Europe, What's Next? | Facebook | Organización Nacional de ciegos españoles (ONCE) | FACUA – Consumidores en acción | Federación española de jugadores de azar rehabilitados (FEJAR) | Federación regional de Asociaciones Vecinales de Madrid (FRAVM) | FUNDACIÓN PATOLOGÍA DUAL – ADCOM 2020, V Jornadas de Adicciones Comportamentales | 10ª Reunión Grupo de Copenhague | Google España | International Betting Integrity Association (IBIA) | Jdigital | Mindway-ai | OCU | Policía Nacional – Jornadas de Formación | UNAD (Red de Atención a las Adicciones) | UTECA (Televisión Comercial en Abierto)

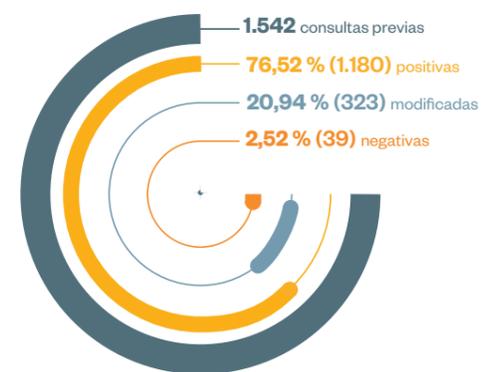
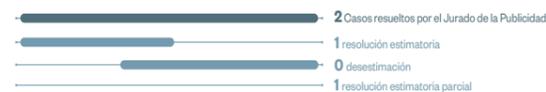
Otras actuaciones

PRINCIPALES RAMAS DE ACTIVIDAD DE LA DGOJ

Además de éstas, son muchas las actuaciones que desarrolla la DGOJ en el normal ejercicio de sus competencias.

Más allá de las actuaciones referidas a lo largo de esta memoria, durante 2020 la DGOJ ha llevado a cabo otros proyectos reseñables. El primero fue la publicación de las “Orientaciones para la redacción y contenido de las cláusulas generales de los contratos de juego sujetos a licencia estatal”, que identifican los principios, criterios y prácticas orientadoras que, a juicio de esta Dirección General, deben regir la redacción de las cláusulas de los contratos de juego establecidos entre participantes y operadores de juego sujetos a licencia estatal, así como las principales cuestiones de aplicación práctica de los contratos de juego.

Informe anual actividades de publicidad de las actividades del juego



Las Orientaciones inciden sobre elementos de potencial conflictividad entre jugadores y operadores, como la eventual existencia de cláusulas contractuales abusivas, la modificación de las condiciones de apuestas ya formalizadas, las eventuales discrepancias sobre el contenido de las apuestas, o los mecanismos de resolución extrajudicial de litigios, entre otros.

Publicaciones

En segundo lugar, la DGOJ publicó en 2019 su Carta de Servicios para el periodo 2019 - 2022, estableciendo las reglas y principios éticos de su personal, derechos de los usuarios que se relacionan con la Dirección General, y las formas de participación ciudadana para la mejora de esos servicios. Además, la Carta describe los compromisos de calidad asumidos por la DGOJ en relación a los servicios públicos que presta, y vinculados a ellos marca unos indicadores de cumplimiento claros y precisos.

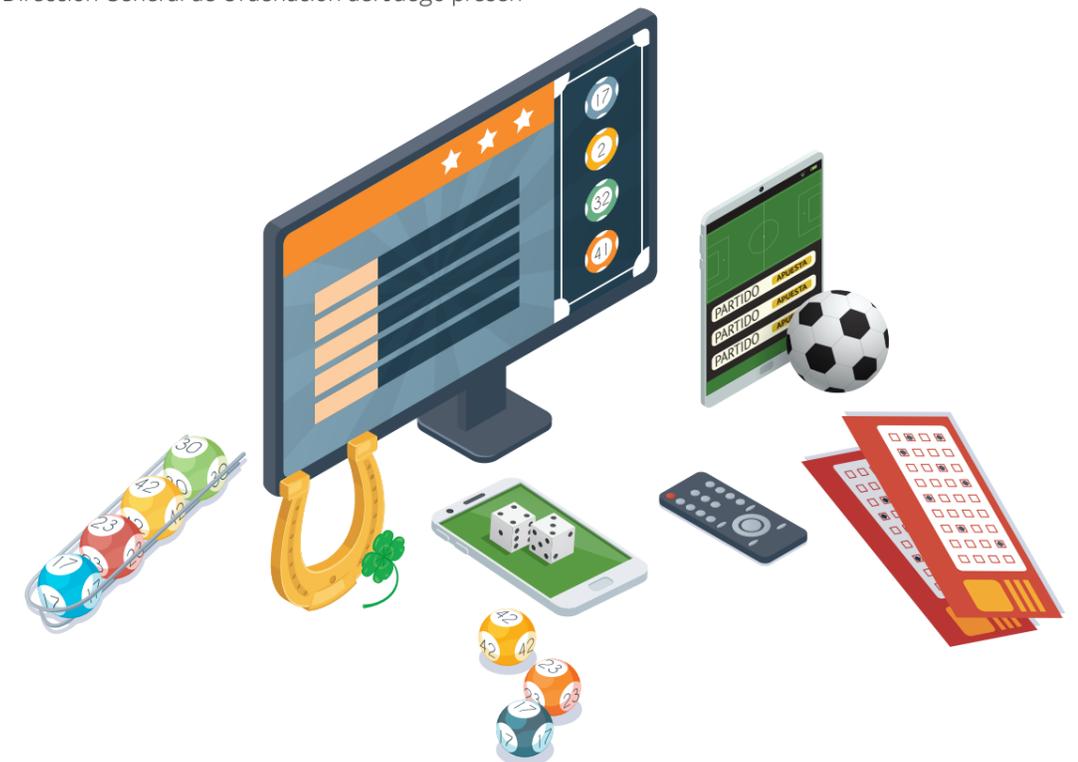
Por último, la DGOJ ha incidido especialmente durante 2019 en la protección de los más vulnerables, y en especial de los menores de edad. A esta vocación se refieren proyectos como los consignados en el apartado anterior (referidas a la campaña “Con el deporte no se juega” y a la colaboración con la FNMT y la Policía Nacional referida al DNI electrónico) y se completan con otras dos iniciativas: la Resolución por la que se prohíbe ofrecer apuestas sobre eventos que sean protagonizados exclusiva o mayoritariamente por menores de edad y el proyecto Phishing Alert, encuadrado dentro de las actuaciones del Programa de Trabajo de Juego Responsable 2019-2020.

La primera es una herramienta normativa que nace con clara vocación de protección sobre un colectivo particularmente influenciable como son los menores de edad. La segunda, se define como un servicio de alertas por suplantación de identidad no consentida en plataformas de juego online de ámbito estatal, iniciativa pionera a nivel mundial.

Juego Responsable

En el marco del Juego Responsable, ha de destacarse la reunión mantenida el 16 de diciembre de 2020 del Consejo Asesor de Juego Responsable, bajo la presidencia del titular del Ministerio de Consumo. En esta reunión el Ministro manifestó la voluntad del Departamento en intensificar el número de reuniones de este órgano consultivo en el año 2021, se anunció asimismo la convocatoria de una consulta pública para la redacción de un proyecto reglamentario dirigido a lograr entornos de juego más seguro para los jugadores, y se hizo un examen del grado de desarrollo del Programa de Trabajo de Juego responsable a la luz de las dificultades experimentadas por la coyuntura sanitaria existente. Igualmente, la Dirección General de Ordenación del Juego presen-

tó el Informe de caracterización de los jugadores que registran mayores pérdidas, enmarcado dentro de la Acción 1.3.1 del Programa de Trabajo de juego responsable. Por último, las intervenciones de los miembros del Consejo destacaron la relevancia de la evidencia científica en la adopción de medidas en este ámbito, así como el compromiso de todos los participantes en la defensa de los colectivos vulnerables.

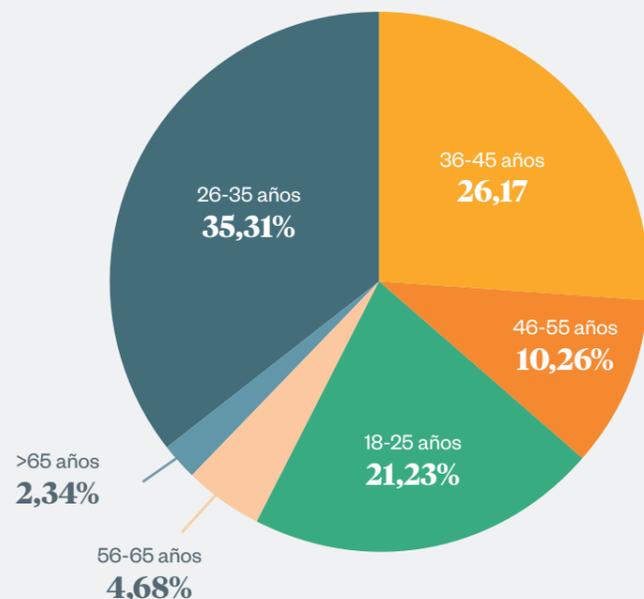


RGIAJ (Registro General de Interdicciones de acceso al Juego)

La inscripción en el Registro General de Interdicciones de Acceso al juego (RGIAJ) impide el acceso a los juegos de azar online así como aquellos otros juegos donde la autoridad autonómica correspondiente haya determinado la necesidad de identificación previa para el ejercicio del juego. Sus valores más significativos mantienen una proporción muy similar de tramos de edad a 2019, siendo el tramo de 26 a 35 años el más representado en ambos ejercicios:

La inscripción en el RGIAJ puede realizarse a través de medios presenciales o a través de la sede electrónica de la DGOJ, y además la DGOJ puso a disposición de los ciudadanos una aplicación móvil para plataformas Android, habilitando así una nueva vía de comunicación de la solicitud. La aplicación fue desarrollada dentro del programa de impulso de iniciativas piloto para el fomento del uso del DNIe que llevan a cabo el Cuerpo Nacional de Policía (CNP) y la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT-RCM), que pusieron a disposición de la DGOJ los medios para su desarrollo.

Distribución de altas en el RGIAJ por intervalos de edad en 2020



Consultas y sugerencias tramitadas en sede electrónica

Las materias sobre las que principalmente han versado las consultas y sugerencias tramitadas por sede electrónica en 2020 son las autorizaciones de juego ocasional y la normativa.

292 consultas y sugerencias

4,57% menos que en 2019

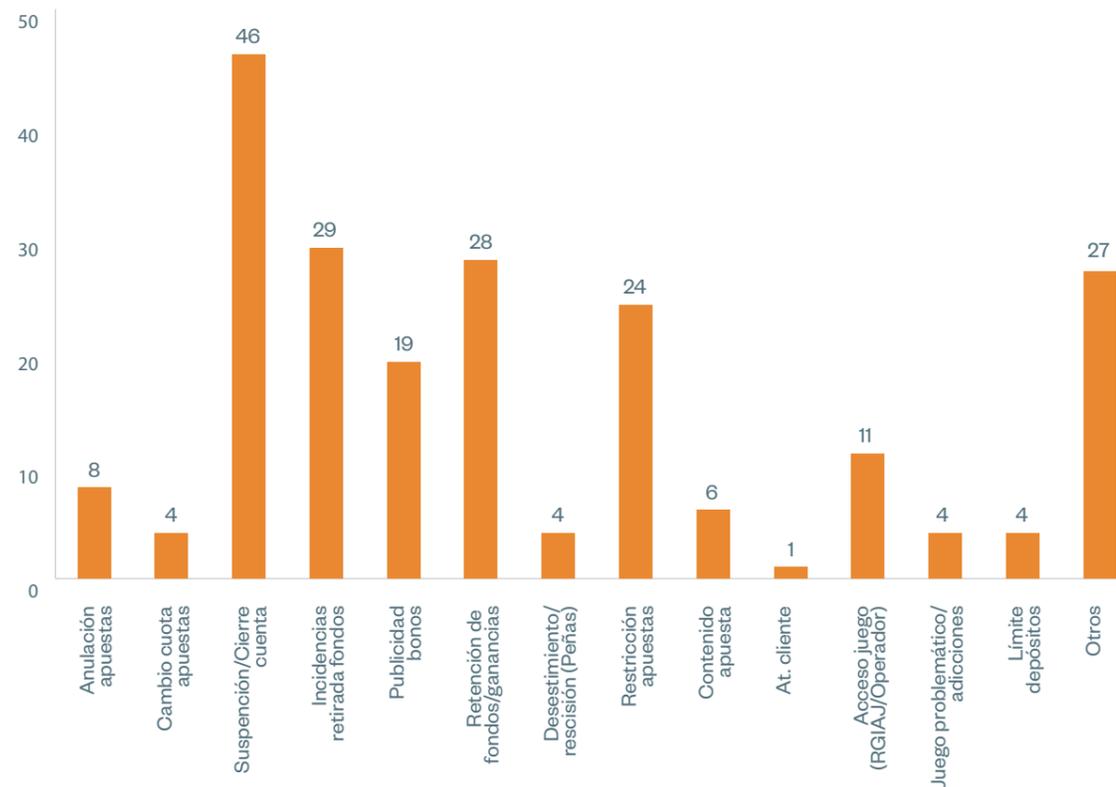
9,31% menos que en 2018



En relación con las reclamaciones, en 2020 ascendieron a 215, de las cuales 92 están relacionadas con apuestas online, frente a las 141 reclamaciones recibidas en 2019, entre las que las apuestas online también sobresalían como las más numerosas.

Por último, en cuanto a la recaudación de la tasa administrativa del juego, el importe recaudado durante el ejercicio 2020 fue de 21,9 M €.

Reclamaciones según motivo. Año 2020



56.006

personas a 31 diciembre de 2020

8.624

nuevas altas en 2020

2.581

bajas cursadas en 2020

5,68%

menos de altas respecto a 2019

90,60%

de las nuevas altas son hombres

de las cuales **1.270**

ya se habían inscrito en otras ocasiones

51%

tuvo un tiempo de permanencia en el RGIAJ menor al año

