

POLÍTICA INTEGRAL Y SOCIAL DE JUEGO RESPONSABLE

Antecedentes

Existen una serie de herramientas que ya han sido implementadas en países como, España, Inglaterra y otros miembros de la Unión Europea, como el auto establecimiento de límites de dinero y tiempo, el monitoreo y acceso al conocimiento del propio perfil de juego, que incluye la posibilidad de realizar una autoevaluación sobre la conducta, así como la decisión de la auto prohibición o también llamada autoexclusión, para jugar.

Estas herramientas han sido puestas a prueba, para validar su eficiencia y eficacia a través de diferentes estudios. Algunos de ellos revelaron que el 49% de los usuarios considero muy útil poder conocer su perfil de juego; el 70% considero útil la implementación de un límite de dinero, otro 46% consideró útil la posibilidad de realizar una autoevaluación sobre su conducta de juego.

La división de adicciones de Cambridge Health Alliance, realizó un estudio en conjunto con Bwin party, en base al seguimiento durante dos años de 48.114 apostadores en línea de más de 80 países. Las conclusiones arrojadas sobre las herramientas de juego responsable fueron altamente positivas, se demostró que aquellas personas que habían autoimpuesto un límite de dinero mensual disminuyeron su frecuencia de juego, probando su eficacia en la protección del apostador. Este estudio también busco identificar patrones de riesgo para predecir futuros problemas con el juego; logrando identificar cuatro marcadores: Incremento en la frecuencia de juego, incremento en el volumen de juego, mucha actividad después del registro, y conducta errática (jugadores que reaccionan fuertemente ante las ganancias y las pérdidas).

Líneas de acción

1. **Sensibilización:** Concientizar e informar a la población sobre las características del juego patológico, y los riesgos del mismo. Difundir las medidas preventivas, así como la disponibilidad de acceso a tratamiento gratuito y de los dispositivos de asistencia.
2. **Prevención:** Implementar acciones dirigidas a educar y concientizar sobre las conductas de juego responsable, con el fin de minimizar los riesgos y garantizar la protección de los grupos de más vulnerabilidad. Fomentando, así también, el juego saludable en los niños, adolescentes y ancianos, mediante la creación de espacios lúdicos.
3. **Orientación y Asistencia:** Garantizar el acceso a la información y tratamiento interdisciplinario de la adicción al juego a través de diferentes dispositivos asistenciales.
4. **Investigación:** Desarrollar líneas de investigación en torno a la expansión de juego, y las nuevas modalidades que surjan producto de los avances del mercado. Profundizar los estudios realizados en torno a la prevalencia del juego patológico y a los comportamientos de los apostadores.

Medidas Generales

A efectos de asegurar la protección de los usuarios de las plataformas de juego en línea y la prevención del uso de las mismas por parte de los menores de edad y grupos vulnerables, las Agencias de Juego en línea deberán cumplimentar las siguientes medidas generales y particulares:

1. Proporcionar al público información clara, correcta y precisa sobre los principales aspectos de Juego Responsable, que deberá estar disponible en todas las páginas y/o aplicaciones móviles.
2. Ofrecer a los apostadores la opción de realizar un test de autoevaluación, a fin de ayudarlo a lograr una mayor comprensión de su riesgo en relación al juego.
3. Capacitar al personal de servicio de atención al apostador para brindar orientación sobre juego responsable.
4. Establecer un enlace visible o figura visible, en la página de inicio web, y/o aplicaciones móviles, con información sobre la línea de orientación al jugador problemático y la página web de Juego Responsable.
5. Informar en el caso de juegos gratuitos: cuando se pase de aquéllos a uno de pago, el apostador deberá recibir un aviso en el que se hará constar tal circunstancia, y se advertirá de las prohibiciones subjetivas de acceso al juego (incapacitados, autoexcluidos, etc.)
6. Previa creación de todo usuario nuevo, la identidad del mismo deberá ser validada contra el registro de autoexclusión. En caso de encontrarse inscripto en el mismo, no podrá completarse el proceso de registro.

Límite de edad/protección de menores

1. Informar sobre el límite de edad permitido para jugar.
2. Las Agencias de Juego en línea deberán contar con un proceso de registro que solicite y verifique la identidad y edad de los usuarios.
3. Procurar incluir enlaces de control parental para evitar que los menores de edad accedan.

Herramientas para el usuario

Se deberán poner a disposición del apostador las herramientas que a continuación se detallan. Las mismas le permitirán al apostador gestionar su comportamiento hacia el juego.

1. Autoexcluirse de los juegos en línea de todos los autorizados; a tal fin LOTBA S.E. dispondrá de un registro de autoexcluidos.
2. Establecer el plazo por el cual desean realizar la autoexclusión, con un mínimo de un (1) año y un máximo de cinco (5). Una vez que el apostador se haya autoexcluido la cuenta será suspendida. LOTBA SE establecerá el procedimiento adecuado para el levantamiento de la misma, siempre que se haya cumplido el plazo mínimo, y sin haber alcanzado el plazo máximo establecido.
3. Sin perjuicio de los límites por defecto establecidos por LOTBA S.E., el apostador podrá establecer filtros de control del juego (auto-límites) sobre la cantidad de tiempo, dinero de depósito, y/o pérdidas.
4. Una vez establecido el límite de tiempo, cuando este sea alcanzado, el juego se detendrá. Esta parada le permitirá considerar al apostador, si es hora de pasar a otra actividad.

5. Incorporar mecanismo “Cool off o Time out” el apostador podrá solicitar un período de tiempo fuera que podrá ser de: 24 horas, una semana, un mes, o cualquier otro plazo con un máximo 6 semanas.
6. Establecer de un sistema de alerta sobre el tiempo de juego y monto perdido, que indiquen al apostador cuando su conducta de juego este cerca de alcanzar los límites establecidos en su cuenta de usuario.
7. Contar con un perfil de juego que permitan al apostador conocer su comportamiento, sus patrones de juego y el riesgo asociado con ellos, así como consejos para reducir su riesgo de desarrollar un problema.
8. Establecer referencias reales: las pantallas de juego deberán contener información adecuada sobre el dinero gastado/jugado y la visualización del tiempo durante la sesión y por jornada.
9. En dispositivos móviles, será de carácter obligatorio la incorporación de la leyenda de juego responsable siempre visible para el usuario, asimismo, deberá incorporar notificaciones de referencias reales, donde se visualice información adecuada sobre el dinero gastado/jugado, tiempo durante la sesión/jornada y distintas recomendaciones a los usuarios después de determinados lapsos de tiempo, para que tome un descanso del juego.

Transacciones económicas

1. No se podrán conceder préstamos a los usuarios.
2. Se encuentran prohibido realizar préstamos entre los apostadores.
3. La interfaz de la plataforma de juego no debe inducir al apostador a que recupere sus pérdidas.
4. Límite de depósito: es la cantidad de dinero que puede depositar semanalmente. El establecimiento de este límite es obligatorio para todos los apostadores y forma parte del proceso de registro. Este monto podrá ser modificado.

Publicidad

El objetivo de las presentes medidas es mejorar el conocimiento de los consumidores sobre el juego y sus riesgos, adecuando la publicidad y asegurándose que llegue de manera transparente y responsable al consumidor:

1. Ser veraz y, por tanto, no engañosa.
2. En línea con los estándares de Juego Responsable, no podrá inducirse a pautas o comportamientos no adecuados que puedan llevar a un juego problemático o patológico.
3. Deberá contener la leyenda establecida en el Artículo 1° de la Ley N° 4.182 (texto consolidado por Ley N° 6017), junto a la línea de orientación creada por Lotería de la Ciudad de Buenos Aires.
4. Socialmente responsable, para que no se asocie juego al éxito personal, social o profesional, o se compare el juego con el trabajo, el estudio o el esfuerzo, minusvalorando estos últimos.

5. Responsable informando de la prohibición de jugar a los menores de 18 años y evitando que en los anuncios aparezcan menores o que vayan dirigidos a ellos.
6. Adecuada para proteger a otros grupos vulnerables, como los inscriptos en el Registro de autoexclusión o los incapacitados judicialmente.
7. Los inscriptos en el Registro de autoexclusión no podrán recibir ninguna comunicación en materia de publicidad que promueva o incite al juego según sus diferentes formatos sea vía mail, mensaje de texto, llamado telefónico u otros.
8. Se deberá rechazar toda solicitud de adherencia a los programas de fidelización de las personas que se encuentren dentro del Registro de Autoexclusión.
9. No debe difundir falsas expectativas sobre las posibilidades de ganar, ni sugerir que las habilidades pueden influir en los resultados que se deben al azar.
10. No debe promover el consumo de alcohol o tabaco durante el juego.
11. No debe sugerir que el juego trae aceptación social, o la solución de problemas personales u económicos.
12. Toda publicidad debe ser fuera de los canales infantiles y horarios de protección al menor.

Estándares de Juego responsable

1. Las Agencias de Juego en Línea deberán cumplimentar los estándares de juego responsable que la LOTBA S.E. oportunamente determine.
2. Desarrollar un programa de Juego responsable.
3. Realizar la certificación del mismo dentro de los plazos establecidos por LOTBA SE.



Martín García Santillán
Presidente de Lotería de la Ciudad