

La protección al consumidor en las webs de juego online de los operadores con licencia en España

Consumer protection on online gambling websites hosted by licensed operators in Spain

ALEJANDRA HERNÁNDEZ-RUIZ*.

* Departamento de Comunicación y Psicología Social. Universidad de Alicante. España.

Resumen

La evolución del sector del juego online en España muestra una tendencia alcista desde el inicio del mercado regulado. Al margen de su impacto económico, es preciso tomar en consideración los aspectos sociales, de orden público y de salud asociados a esta actividad recreativa. Con el fin de promocionar actitudes de juego moderado, no compulsivo y responsable, en el artículo 8 de la Ley de regulación del juego (2011), se establece la obligatoriedad de desarrollar esta actividad lúdica desde una política integral de responsabilidad social corporativa que contemple acciones preventivas, de sensibilización, intervención y control, así como de reparación de los efectos negativos producidos. En este contexto, el objetivo general de esta investigación reside en analizar la política de protección al consumidor en las webs de juego online de los operadores con licencia en nuestro país. De la muestra inicial de 45 operadores que dispone, al menos, de un sitio web que ofrece juego online, 40 presentan una página web operativa. La técnica metodológica utilizada es el análisis de contenido. Las variables objeto de estudio se configuran en torno a los dos componentes principales de cualquier programa de prevención de adicciones (1) Información y sensibilización; (2) Promoción de medidas preventivas específicas. Se observa que, en líneas generales, para poder hablar de un cumplimiento efectivo de los estándares preventivos básicos, se precisan mejoras que afectan tanto al fondo como a la forma de dichos mensajes. *Palabras clave:* Juego online; Responsabilidad social corporativa; Juego responsable; Consumidor.

Abstract

Since market regulation was first implemented, the online gambling sector in Spain has exhibited a significant upward trend. In addition to its financial impact, the social, public well-being and health implications of this leisure activity should also be taken into account. In order to foster moderate, non-compulsive and responsible attitudes towards gambling, Article 8 of the 2011 law regulating the sector requires that this leisure activity be carried out in line with a coherent policy of corporate social responsibility that encompasses prevention, awareness-raising, intervention and oversight measures, as well as strategies to deal with any negative consequences of such gambling. Against this backdrop, the overall purpose of our study is to explore the consumer protection policies posted on online gambling websites hosted by licensed operators in Spain. Of the 45 operators detected in our initial research sample, each hosting at least one online gambling website, 40 run an operational web page. The research methodology used here is content analysis. The variables explored relate to the two main dimensions of any addiction prevention program: (1) information and awareness-raising, and (2) the promotion of specific prevention measures. In general terms, real compliance with basic prevention criteria requires improvements both in terms of the content and form of these communications.

Key Words: Online gambling; Corporate social responsibility; Responsible gambling; Consumer.

Recibido: Noviembre 2018; Aceptado: Marzo 2019.

Enviar correspondencia a: Dra. Alejandra Hernández-Ruiz. Departamento de Comunicación y Psicología Social, Universidad de Alicante. Campus de San Vicente del Raspeig, Ap. 99 E-03080 Alicante.
E-mail: alejandra.hernandez@ua.es

La evolución del mercado del juego online en España muestra una tendencia al alza desde junio de 2012, mes en el que se otorgaron las primeras licencias (títulos habilitantes) para el desarrollo y explotación de actividades de juego en línea de ámbito estatal, al amparo de la Ley de regulación del juego (2011).

En 2017 la actividad de juego a través de canales electrónicos, informáticos, telemáticos e interactivos obtuvo unos ingresos netos de 560 millones de euros (la cifra más alta desde el inicio del mercado regulado). Los últimos datos disponibles, los relativos al segundo trimestre de 2018, confirman esta evolución alcista. Así, para abril-junio de 2018, el margen neto de juego registra la cifra de 167,2 millones de euros, lo que implica un aumento del 40,15% respecto al mismo período de 2017 (Dirección General de Ordenación del Juego-DGOJ, 2018).

Al margen de su impacto económico, es preciso tomar en consideración los aspectos sociales, de orden público y de salud asociados a esta actividad recreativa. A este respecto, la Resolución del Parlamento Europeo sobre la integridad de los juegos de azar en línea (2009) focaliza su atención sobre la potencialidad, en particular, del juego online para causar problemas de salud pública. Así, en uno de los Considerandos de la Resolución se expone la combinación en el juego online de muchos factores de riesgo relativos a la problemática del juego (la facilidad de acceso, la disponibilidad de gran variedad de juegos y las menores restricciones sociales, entre otros). Tal y como apuntan Chóliz y Saiz-Ruiz (2016) y Chóliz (2017), accesibilidad y disponibilidad son dos de los principales factores desencadenantes de la expansión a escala social de cualquier adicción. Además, otros trabajos corroboran la aptitud del medio online como factor acelerador del juego problemático y el juego patológico (Canale, Griffiths, Vieno, Siciliano y Molinaro, 2016; Effertz, Bischof, Rumpf, Meyer y John, 2018).

En nuestro país, aunque la mayoría de personas jugadoras no presentan problemas, es preciso considerar el porcentaje de personas que sí se ven afectadas por su actividad de juego. Así, si centramos nuestra atención, de forma específica, en los jugadores online, el estudio de prevalencia de usuarios de juegos de azar en España de 2015, dirigido por el Catedrático de Modificación de la Conducta de la Universidad Complutense de Madrid, D. Francisco J. Labrador Encinas, identifica un 32,8% de jugadores en riesgo, un 16,9% de jugadores con problemas y un 18,8% de jugadores patológicos (DGOJ, 2015). Pese a la dificultad que supone comparar estudios de prevalencia realizados en otros países con instrumentos de evaluación dispares, es preciso mencionar, a modo de ejemplo, la tasa de prevalencia observada en Austria, con un 31% de jugadores online con problemas (Yazdi y Kaztzian, 2017), así como las cifras detectadas en Australia con un 2,7% de jugadores online con problemas, un 13,6% de jugadores online en riesgo moderado y un 24,8% de jugadores online en bajo riesgo

(Gainsbury, Russell, Hing, Wood, Lubman y Blaszczynski, 2014).

Con el fin de promocionar actitudes de juego moderado, no compulsivo y responsable, en el artículo 8 de la Ley de regulación del juego (2011), se establece la obligatoriedad de desarrollar esta actividad lúdica desde una política integral de responsabilidad social corporativa que contemple acciones preventivas, de sensibilización, intervención y control, así como de reparación de los efectos negativos producidos. Pese a la falta de concreción y reglamentación de este artículo (Buil, Solé y García, 2015; García, Buil y Solé, 2016), las sucesivas convocatorias de otorgamiento de licencias generales del juego (Orden EHA/3124/2011; Orden HAP/1995/2014; Orden HFP/1227/2017) amplían su contenido con una serie de medidas adicionales (límites de tiempo y depósito, autoexclusión, entre otras) que representan el plan operativo previsto por los operadores para desarrollar la actividad del juego online de un modo socialmente sostenible.

En esta línea y al amparo del artículo 21.9 de la Ley de regulación del juego (2011), la Dirección General de Ordenación del Juego, junto con el apoyo del Consejo Asesor de Juego Responsable, aprobó en julio de 2013 la Estrategia de Juego Responsable bajo tres ejes principales de actuación: (1) sensibilización; (2) prevención; (3) apoyo a los afectados. En esta estrategia se asume que el Juego Responsable consiste en la elección racional y sensata de las opciones de juego, que tenga en cuenta la situación y circunstancias personales del jugador, impidiendo que el juego se pueda convertir en un problema. Cinco años después, el programa eLUDO (2018-2021), en el marco de la Estrategia Nacional de Adicciones, entre otras actuaciones, apuesta por el desarrollo y la señalización de políticas de protección de los jugadores como parte integrante de la Responsabilidad Social Corporativa de los operadores de juego.

Por su parte, desde la Comisión Europea, dada la ausencia de armonización comunitaria en lo que a la regulación del juego en línea se refiere, se recomienda adoptar una serie de principios aplicables a los prestadores de servicios de juego de azar de los Estados miembros que preserve la salud de los consumidores y minimice el perjuicio económico que pueda producir el juego compulsivo o excesivo (Comisión Europea, 2014).

Desde la industria, cinco compañías de juego online que operan en nuestro país (Betfair, Botemanía, Bet365, William Hill y Bwin), con el apoyo de la patronal del sector (JDigital) forman parte de la iniciativa JuegoESresponsable para dar a conocer, entre otras cuestiones, las iniciativas de responsabilidad social del sector. Como muestra de su compromiso con la sociedad, estos operadores son firmantes de un código de principios de responsabilidad denominado "Compromisos responsables del juego online", articulado en cinco ejes principales de actuación: respon-

sables con la ley, responsables con el juego, responsables con el fraude, responsables con la publicidad, responsables con la integridad en el deporte.

Desde la academia, los estudios que analizan la responsabilidad social corporativa en las webs de juego online son exiguos y, a nuestro conocimiento, inexistentes en nuestro país. El trabajo pionero de Smeaton y Griffiths (2004) sobre la implantación de herramientas de protección al consumidor en una muestra de 30 operadores de juego online de Reino Unido muestra que, con relación, entre otras, a medidas como la referencia a un juego responsable, el recurso a centros asistenciales para la adicción al juego y la autoexclusión, sólo un número limitado de operadores realizan una buena praxis.

De forma específica, el estudio de Khazaal et al. (2013) centra su atención en las estrategias de prevención del juego patológico en 74 webs de póker online. En consonancia con el trabajo de Smeaton y Griffiths (2004), en las webs analizadas se observa un déficit en la implantación de medidas de protección al consumidor. En este sentido, algunas medidas requieren mejoras como la identificación del operador, las advertencias sobre el riesgo de juego patológico y la presencia de un enlace a organizaciones de ayuda.

Por su parte, en la investigación de Bonello y Griffiths (2017) sobre la política de responsabilidad social de 50 operadores de juego online se obtienen evidencias más alentadoras que en los estudios precedentes. No obstante, pese a observar que la totalidad de las webs informan sobre los riesgos inherentes al juego y que un gran número de operadores incluyen medidas como la autoexclusión, existen áreas que precisan un mejor desarrollo tales como la eliminación de material promocional en los espacios webs dedicados al juego responsable.

De forma similar, en Marionneau y Järvinen-Tassopoulos (2017), tras analizar las medidas de protección al consumidor de los 18 operadores franceses con licencia, se constata el cumplimiento de las obligaciones legales en este sentido (verificación de la identidad de los jugadores; advertencia del riesgo de jugar; autoexclusión; herramientas para limitar el tiempo y el depósito de las apuestas; entre otras). No obstante, también se requieren mejoras, por ejemplo, con relación a la localización en la web de ciertas medidas de juego responsable para que, en consecuencia, repercuta en su fácil utilización.

En este contexto, el objetivo general de esta investigación reside en analizar las medidas de protección al consumidor en las webs de juego online de los operadores con licencia en España.

Método

Se trata de un estudio transversal descriptivo de una muestra inicial de 45 operadores que dispone, al menos, de un sitio web que ofrece juego online. Los operadores

con título habilitante han sido seleccionados a partir de su inclusión en la página web de la Dirección General de Ordenación del Juego.

Se realiza un rastreo en octubre de 2018 y se comprueba que, de la muestra inicial de 45 operadores, 40 (88,9%) disponen de una página web operativa. Por tanto, para los análisis posteriores, se excluye de la muestra objeto de estudio a los operadores “Aconcagua Poker”, “Bluesblock, S.A.”, “Plataforma de Apuestas Cruzadas, S.A.” y “SKS365 España, PLC” (sin página web operativa durante el período de realización del estudio). Por su parte, el dominio www.bet365.es está gestionado por los operadores Hillside New Media Malta PLC (con licencia para apuestas) y Hillside España Leisure, SA (con licencia para productos de juego), de ahí que la lista final de operadores sea 40 y no 41.

La técnica metodológica utilizada es el análisis de contenido. Durante los meses de octubre y noviembre de 2018, a partir de la página principal de la web de juego online, se localizaron los dominios dedicados al juego responsable y a la protección de los jugadores y se revisó su contenido (tabla 1). Del mismo modo, para controlar la información sobre la correcta identificación de los operadores se examinaron las secciones “Sobre Nosotros”, “¿Quiénes Somos?”, “Información de empresa”, “Términos y condiciones” y similares. Pese a que varios operadores disponen de más de un dominio, se observa que no existe dispersión en cuanto a la información sobre las políticas de protección al consumidor, de forma que, para estos casos, se opta por la selección de un sitio web como referencia.

Para la elaboración del protocolo de codificación se tuvo en cuenta a los diversos agentes implicados en la promoción de un juego responsable en el entorno online: Instituciones Comunitarias, Administración Pública, industria, consumidores y academia. Así, las variables objeto de estudio se han extraído de las siguientes fuentes:

- Recomendación de la Comisión Europea relativa a principios para la protección de los consumidores y los usuarios de servicios de juego en línea y la prevención del juego en línea entre los menores (Comisión Europea, 2014);
- Requisitos para la protección del consumidor de la Ley de regulación del juego (2011);
- Pliegos de las bases de las convocatorias de licencias generales para el desarrollo y explotación de actividades de juego;
- Medidas relativas a la responsabilidad del juego del código “Compromisos responsables del juego online”, firmado por Betfair, Botemanía, Bet365, William Hill y Bwin;
- Medidas de juego responsable de la Federación Española de Jugadores de Azar Rehabilitados (FEJAR, 2014);
- Trabajos previos sobre las políticas de protección al consumidor en las webs de juego online (Bonello y

Tabla 1. Dominios de juego responsable de los operadores objeto de estudio

Operador	Dominio de juego responsable
888 Spain, Plc	http://www.888.es/juego-responsable/
Banegras Unión, SA	https://www.juegging.es/juego-responsable https://www.juegging.es/juego-responsable/prohibiciones-acceso-al-juego https://www.juegging.es/juego-responsable/autolimites-de-ingreso https://www.juegging.es/juego-responsable/direcciones-ayuda https://www.juegging.es/content/test-de-juego-responsable
Beatya Online Entertainment, PLC	https://www.starvegas.es/es/juego-responsable
Betfair International, PLC	https://juegoresponsable.betfair.es/ https://content.betfair.es/misc/?product=portal&WhichKey=gamCare&region=GBR&brand=betfair&entrydomain=betfair.es&locale=es
Betway Spain, PLC	https://betway.es/juego-responsable/ https://betway.es/proteccion-del-jugador/
Bingosoft, PLC	https://www.yobingo.es/juego-responsable
Casino Barcelona Interactivo, SA	https://www.casinobarcelona.es/juego-responsable.html https://www.casinobarcelona.es/proteccion-al-jugador.html
Círsa Digital, SAU	https://www.sportium.es/juego-responsable
Codere Online, SAU	https://www.codere.es/juego-responsable
Comar Inversiones, SA	https://www.ijuego.es/juego-responsable.html
Digital Distribution Management Ibérica, SA	https://www.casino777.es/juego-responsable
Ebingo Online España, SA	https://www.ebingo.es/ayuda/juego-responsable
Ekasa Apuestas Online, S.A.	https://apuestas.retabet.es/JuegoResponsable.aspx
Electraworks Malta, PLC	https://www.bwin.es/es/p/about-us/responsible-gaming
Esgaming, SAU	https://www.casinogramadridtv.es/juego-responsable
Euroapuestas Online, SAU	https://www.paston.es/ayuda.html
Eurobox, S.A.	https://www.circus.es/es/ayuda/juego-responsable https://www.circus.es/es/ayuda/juego-responsable/rgiaj https://www.circus.es/es/ayuda/juego-responsable/test https://www.circus.es/es/ayuda/juego-responsable/direcciones-utiles https://www.circus.es/es/ayuda/juego-responsable/seguridad
Eurojuego Star, SA	http://eurojuegostar.es/juego-responsable/
Gamesys Spain, PLC	https://www.botemania.es/responsiblegaming
Golden Park Games, SA	https://www.goldenpark.es/ES/1335/help#action=responsiblegambling&page=responsiblegambling
Hillside España Leisure, SA	https://help.bet365.es/es/responsible-gambling
Interwetten España, PLC	https://www.interwetten.es/es/common/account/playerprotectionpage.aspx https://www.interwetten.es/es/common/cms/general.aspx?cat=ResponsibleGaming&tid=Responsible+Gaming&ln=Common
Juego Online, EAD	http://www.titanbet.es/juego-responsable.html
Luckia Games, SA	https://www.luckia.es/ayuda/legal/juego-responsable
Marathonbet Spain, SA	https://www.marathonbet.es/es/help/responsible_gambling/
Merkur Interactive Malta, PLC	https://www.merkurmagic.es/es/juego-responsable.html
Paf-Consulting, ABP	https://www.paf.es/play-it-safe https://www.paf.es/company-information/rg-tools-for-self-control.html
Première Megaplex, SA	https://www.betsson.es/ayuda/#juego-responsable
Rank Digital España, S.A.	https://www.enracha.es/juego-responsable
Rfranco Digital, SAU.	https://www.wanabet.es/juego-responsable
Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado, S.M.E., S.A.	http://www.selae.es/es/web-corporativa/responsabilidad-social
Suertia Interactiva, SA	https://www.suertia.es/suertia/juego-responsable
Tele Apostuak, SA	https://apuestas.kirolbet.es/esp/General/JuegoResponsable#main
Tómbola International, PLC	https://www.tombola.es/juego-responsable
TSG Interactive, PLC	https://www.pokerstars.es/about/responsible-gaming/
Unidad Editorial Juegos, SA	https://www.marcaapuestas.es/juego-responsable
Veramatic Online, S.A.	https://www.jokerbet.es/ayuda.html#mi-cuenta
Vive La Suerte, SA	https://www.vivelasuerte.es/es/juego-responsable https://www.vivelasuerte.es/es/rgiaj https://www.vivelasuerte.es/es/test-de-juego-responsable https://www.vivelasuerte.es/es/direcciones-de-juego-responsable https://www.vivelasuerte.es/es/seguridad-juego-responsable
Whg Spain, PLC	https://williamhill-es.custhelp.com/app/answers/detail/a_id/8859
Winamax, S.A.	http://www.winamax.es/respecto-a-winamax_proteccion-de-los-jugadores_juego-responsable

Fuente: elaboración propia

Griffiths, 2017; Khazaal et al., 2013; Marionneau y Järvinen-Tassopoulos, 2017; Smeaton y Griffiths, 2004).

Una vez revisada la documentación citada, las variables seleccionadas se configuran en torno a los dos componentes principales de cualquier programa de prevención de adicciones (Chóliz, 2013): (1) Información y sensibilización; (2) Promoción de medidas preventivas específicas. En torno a estos dos principios se articulan también los ejes de actuación del programa eLUDO (2018-2021).

1. Información y sensibilización: conforme al deber de información que impone el artículo 10 de la Ley de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (2002) se detecta si se ofrecen los datos imprescindibles que permitan identificar y contactar con el operador de juego online; se observa si se avisa del límite de edad para participar en el juego; se examina si se incluye un mensaje de juego responsable que advierta del riesgo del juego sin control, que informe sobre las medidas de apoyo a los usuarios, que proporcione pruebas de autoevaluación en relación con el comportamiento ante el juego; y, finalmente, se analiza si se muestra, al menos, un enlace a una organización que ofrezca información y asistencia con relación a los trastornos asociados al juego.

2. Promoción de medidas preventivas específicas: en primer lugar, se observa si se incluyen medidas concretas para la protección de los menores (sistema de verificación de identidad y programas de control parental); en segundo lugar, se examina si se ofrecen estrategias destinadas a controlar el juego excesivo o compulsivo a través de los límites de depósito y la gestión del tiempo dedicado al juego; en tercer lugar, se analiza si los operadores disponen de períodos de enfriamiento o bloqueo y si se incluye la posibilidad de vedar la participación en el juego a través de la autoexclusión (en este sentido, se observa, además, si se muestra un enlace a la Dirección General de Ordenación del Juego que posibilite la inscripción en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego-RGIAJ). El RGIAJ es un registro público que incluye los colectivos que no pueden acceder a juegos de azar por imperativo legal (menores e incapacitados), por voluntad propia (autoexclusión) o por resolución judicial.

Resultados

El primer bloque de cuestiones centraba su interés en las medidas de información y sensibilización en las webs de juego online. De forma preliminar, se observa el cumplimiento de la obligación de información general que establece el artículo 10 de la Ley de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (2002). Los operadores de juego online, como prestadores de servicios de la sociedad de la información, permiten a los destinatarios

acceder por medios electrónicos, de forma permanente, fácil, directa y gratuita a los datos de la empresa con el fin de identificar al operador y entrar en contacto con él. En este sentido, en nuestra muestra objeto de estudio se observa que la totalidad de los operadores indica su nombre o denominación social. En un porcentaje ligeramente inferior se muestra el domicilio (97,5%) y la dirección de correo electrónico (95%). En menor proporción, el 75% de los operadores incluyen los datos relativos a su inscripción en el Registro Mercantil.

Por lo que se refiere a la advertencia sobre la edad mínima necesaria para participar en el juego online, en el 95% de los sitios web se incluye al final de la página principal el logo +18. Sólo dos operadores muestran también el aviso del límite de edad en la parte superior de la página de inicio. En algunos casos (39,5%) este logo permite acceder al dominio web dedicado al juego responsable, en otros (42,1%) no se ofrece vínculo. No obstante, la totalidad de los dominios sobre el juego con control o responsabilidad específica la prohibición del acceso a esta actividad recreativa a los menores de 18 años.

En cuanto al mensaje de juego responsable, el 95% de los operadores incluye al final de la página de inicio un enlace a la web “Jugar Bien” de la Dirección General de Ordenación del Juego. Esta página web se creó en el marco de la Estrategia de Juego Responsable de la DGOJ con el fin de aglutinar las herramientas necesarias para fomentar el juego como una actividad de ocio positivo. Respecto a los dominios destinados al juego responsable, el 97,5% de los operadores advierte sobre el riesgo que representa el juego excesivo o compulsivo, las medidas implementadas para su prevención, así como las pruebas de autoevaluación habilitadas para detectar si el jugador se encuentra en una situación de riesgo y, necesita, por tanto, ayuda especializada. En este sentido, se observa, pues, que la mayoría de los operadores (97,5%) sí ofrece un cuestionario para medir si el usuario está experimentando algún problema con el juego. Entre los operadores que incluyen este tipo de ayuda, casi la mitad (48,7%) ofrece el test de juego responsable y prevención de conductas adictivas del juego publicado como anexo I a la Resolución de la Dirección General de Ordenación del Juego (2011). Se trata de una batería de diez cuestiones de respuesta dicotómica (sí/no) que centran su atención, entre otros aspectos, sobre los motivos que subyacen tras la actividad de juego, las posibles interferencias con las obligaciones laborales o de estudio del jugador y el recurso a centros de ayuda para tratar un posible problema de adicción.

El 90% de los dominios de juego responsable incluye el enlace, al menos, a una organización que ofrece información sobre los trastornos asociados al juego y la asistencia necesaria para reparar los efectos negativos producidos. Entre los recursos que aparecen con mayor frecuencia en los sitios web analizados destacan Jugadores Anónimos

(asociación mencionada por el 41,7% de las páginas), Gambling Therapy (41,7%), Federación Española de Jugadores de Azar Rehabilitados (27,8%), la web “Jugar bien” de la DGOJ (27,8%) y Grupos de familias Gam-Anon España (19,4%). En un menor porcentaje (8,3%) se alude a centros sanitarios como la Unidad de Ludopatía del Hospital Ramón y Cajal y la Unidad de Adicciones del Hospital 12 de octubre.

El segundo bloque de cuestiones focalizaba su atención sobre las medidas preventivas específicas que ofrecen los operadores de juego online en los sitios web habilitados a tal efecto.

A excepción de un sitio web dedicado a la modalidad de juego de concursos, el resto de los operadores requiere la activación del registro de usuario para acceder a sus servicios y, por tanto, la utilización de un sistema de verificación que compruebe, en tiempo real, la identidad del jugador. No obstante, sólo 10 operadores indican que, al margen de la comprobación telemática, se reservan el derecho de requerir documentación adicional (como podría ser la copia del documento de identidad con fotografía) para acreditar la mayoría de edad de los jugadores, lo que supone el 25% de la muestra objeto de estudio. Junto a estas medidas de carácter técnico, imperativas para el desarrollo de esta actividad lúdica conforme a la Resolución de la DGOJ (2014), para la protección de los menores, el 57,5% de los operadores recomienda instalar softwares de control parental. En este sentido, es preciso destacar que el 69,6% de los operadores opta por Net Nanny y el 39,1% por Cybersitter.

Conforme al artículo 36.3 del Real Decreto por el que se desarrolla la Ley del Juego (2011), los operadores deben establecer límites económicos para los depósitos que, con carácter diario, semanal o mensual puedan recibir de los usuarios de juego online en las distintas actividades lúdicas. Al respecto, se establecen unas cantidades en el anexo II de este Real Decreto que, a priori, no pueden superarse. No obstante, los jugadores pueden, de forma voluntaria, rebajar estos límites. En el caso contrario, para solicitar su incremento, se precisaría superar las pruebas de autoevaluación de la DGOJ. Esta cuestión se aborda en el 87,5% de los apartados web sobre juego responsable.

Por su parte, con el fin de gestionar el tiempo dedicado al juego, los operadores pueden informar al inicio de sesión del momento en que se realizó la última conexión de forma que el jugador tome conciencia de la frecuencia de juego. Durante la sesión, es posible habilitar un reloj en pantalla que permita controlar el tiempo, así como disponer de temporizadores que faciliten la autolimitación del tiempo de juego. Para los juegos de slots o máquinas de azar, de acuerdo a la Orden HAP/1370/2014 existe la obligación de configurar el tiempo de la sesión antes de comenzar a jugar. El 55% de los apartados web sobre juego responsable informan sobre esta medida.

Respecto a los períodos de enfriamiento o bloqueo, los operadores ofrecen información sobre esta opción en los dominios sobre juego responsable en el 75% de los casos. Los períodos de alejamiento de la actividad de juego para la reflexión acerca del propio comportamiento comprenden desde las 24 horas hasta un lapso temporal inferior a 6 meses. A partir de este período, la desactivación temporal puede tornarse permanente con la fórmula de la autoexclusión. El 80% de los operadores incluyen esta herramienta entre el elenco de medidas destinadas a controlar el juego. En esta línea, el 47,5% de los operadores objeto de estudio incluyen un enlace al final de la página de inicio que posibilita la inscripción en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (RGIAJ), el 27,5% lo muestra tanto en la página principal como en el dominio dedicado al juego responsable, el 12,5% sólo en el dominio de juego responsable y el 12,5% prescinde de esta información.

Discusión

Esta investigación pretendía analizar la política de protección al consumidor en las webs de juego online de los operadores con licencia en nuestro país. En líneas generales, y conforme a trabajos previos sobre el tema (Bonello y Griffiths, 2017; Marionneau y Järvinen-Tassopoulos, 2017), la mayoría de nuestros operadores incluyen medidas básicas de información y sensibilización.

Así, y a diferencia de los resultados obtenidos en Khazaal et al. (2013), se garantiza el contacto directo, fácil, permanente y gratuito con los operadores de los sitios web objeto de estudio. Por su parte, la totalidad de los operadores de nuestra muestra objeto de estudio alerta sobre la inadmisión de menores a las salas de juego online. En línea con lo observado en Bonello y Griffiths (2017), casi la totalidad de nuestros operadores informa sobre el carácter pernicioso del juego sin control. También la mayoría habilita pruebas de autoevaluación con relación al comportamiento de juego y, a diferencia de lo observado en Khazaal et al. (2013) y Smeaton y Griffiths (2004) la mayoría ofrece ayuda especializada a través de centros y grupos asistenciales.

No obstante, para poder hablar de un cumplimiento efectivo de los estándares preventivos básicos, y en línea con las observaciones expuestas en Marionneau y Järvinen-Tassopoulos (2017), es preciso prestar atención al modo en que se muestran las medidas destinadas a la información y sensibilización de nuestra sociedad con relación al juego problemático. En este sentido, de las webs analizadas, sólo dos ofrecen en la parte superior de la página principal la advertencia sobre el límite de edad del jugador. El resto incluye esta información en la parte inferior y en caracteres reducidos. La misma observación debe realizarse con relación a la localización del enlace que redirecciona al dominio dedicado al juego responsable. A excepción de cuatro operadores, en el resto de sitios web se ubica el enlace pertinente en la

parte inferior de la página principal. El color y el tamaño de la tipografía con que se muestran dichos enlaces constituyen elementos que también precisan mejoras.

Por otra parte, se detectan déficits de información con relación a las medidas preventivas específicas. En este sentido, se requiere que un mayor número de operadores ofrezcan a la sociedad y, en particular, a los usuarios de los sitios web, información sobre las herramientas habilitadas para jugar con control en sus salas de juego online. Pese al imperativo legal de limitar la cantidad de los depósitos de los jugadores, no todos los operadores incluyen esta información. En la misma línea, sería preciso incrementar el número de operadores que informen sobre la obligación legal de limitar el tiempo de sesión para los juegos de slots o máquinas de azar. Del mismo modo, menos de la mitad de los operadores facilita en la página de inicio el enlace para la inscripción en el Registro General de Interdicción de Acceso al Juego.

Por lo que se refiere a la protección de los menores, coincidimos con Chóliz y Lamas (2017) en la dificultad del control etario en el entorno online. Pese a la utilización de mecanismos de verificación que comprueban, de forma telemática, la identidad del jugador, sólo una cuarta parte de los operadores objeto de estudio indica en el dominio de juego responsable que se reserva el derecho de solicitar documentación adicional para verificar la identidad de los jugadores. No obstante, con el fin de reforzar la identificación de los participantes, la Resolución de la Dirección General de Ordenación del Juego (2018), con entrada en vigor el 30 de marzo de 2019, establece la obligatoriedad de verificar de forma documental los datos aportados por los usuarios. La ausencia de prueba documental tendrá repercusiones sobre el límite de depósitos y la retirada de los premios.

La principal limitación de este trabajo reside en su carácter descriptivo y en la imposibilidad de conocer la efectividad de las políticas de protección al consumidor en la prevención del juego patológico. Así, por ejemplo, el hecho de supeditar la eliminación o el incremento de los límites de depósito del jugador a la cumplimentación de una prueba de autoevaluación genera dudas sobre la idoneidad de este protocolo de actuación sobre jugadores en riesgo cuyas facultades podrían estar mermadas.

Por otra parte, como se ha visto, sería necesario prestar atención al modo en que se muestra la información. Trabajos posteriores deberían utilizar las técnicas de seguimiento ocular para determinar el grado de receptividad de los usuarios a las herramientas para el juego responsable en los sitios web. Pese a las recomendaciones emitidas desde diversas instancias con relación al contenido a incluir para la promoción de un juego responsable, apenas existen indicaciones sobre las características formales precisas para asegurar una correcta percepción. En este sentido, sólo las medidas de juego responsable de la Federación Española de Jugadores de Azar Rehabilitados advierten de la necesidad de incluir un enlace claro (del mismo tamaño de letra

que el logo de Juego Seguro) al sitio web de, al menos, una organización preparada para atender a jugadores con problemas. No obstante, se requieren indicaciones más precisas con relación a la “letra pequeña” de los sitios web de juego online con el fin de conseguir un diseño web efectivo.

El Juego Responsable implica una decisión informada y educada por parte de los consumidores con el único objetivo del entretenimiento y la distracción. Para conseguir este propósito, los operadores de juego online deben realizar los esfuerzos necesarios para armonizar los intereses económicos con la debida protección de la salud de los consumidores. La ausencia de reglamentación en relación con los mensajes de información y advertencia que deben figurar en los sitios web sobre los riesgos derivados de la práctica del juego dificulta este cometido. Para su cumplimiento efectivo, se precisan mejoras que afectan tanto al fondo como a la forma de dichos mensajes.

Conflicto de interés

La autora del artículo declara que no existe ningún conflicto de interés.

Referencias

- Bonello, M. y Griffiths, M. D. (2017). Analysing consumer protection for gamblers across different online gambling operators: A descriptive study. *Gaming Law Review and Economics*, 21, 278-285. doi:10.1089/glre.2017.2134.
- Buil, P., Solé, M. J. y García, P. (2015). La regulación publicitaria de los juegos de azar online en España. Una reflexión sobre la protección del menor. *Adicciones*, 27, 198-204.
- Canale, N., Griffiths, M. D., Vieno, A., Siciliano, V. y Molinaro, S. (2016). Impact of Internet gambling on problem gambling among adolescents in Italy: Findings from a large-scale nationally representative survey. *Computers in Human Behavior*, 57, 99-106. doi:10.1016/j.chb.2015.12.020.
- Chóliz, M. (2013). Una propuesta de juego responsable en la situación española actual. *Revista Infocop Online*. Recuperado de http://www.infocop.es/view_article.asp?id=4619.
- Chóliz, M. y Saiz-Ruiz, J. (2016). Regular el juego para prevenir la adicción: hoy más necesario que nunca. *Adicciones*, 28, 174-181.
- Chóliz, M. y Lamas, J. (2017). ¡Hagan juego, menores! Frecuencia de juego en menores de edad y su relación con indicadores de adicción al juego. *Revista Española de Drogodependencias*, 42, 34-47.
- Dirección General de Ordenación del Juego (2015). *Estudio sobre prevalencia, comportamiento y características de los usuarios de juego de azar en España*. Dirección

- General de Ordenación del Juego. Madrid: Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Recuperado de <https://www.ordenacionjuego.es/es/estudio-prevalencia>.
- Dirección General de Ordenación del Juego (2018). *Mercado del Juego Online en España. Informe 2 trimestre 2018*. Dirección General de Ordenación del Juego. Madrid: Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Recuperado de <https://www.ordenacionjuego.es/es/informes-trimestrales>.
- Effertz, T., Bischof, A., Rumpf, H.J., Meyer, C. y John, U. (2018). The effect of online gambling on gambling problems and resulting economic health costs in Germany. *European Journal of Health Economics*, 19, 967-978. doi:10.1007/s10198-017-0945-z.
- Federación Española de Jugadores de Azar Rehabilitados (FEJAR). *Medidas de juego responsable*. Recuperado de <https://goo.gl/QVbU9T>.
- Gainsbury, S. M., Russell, A., Hing, N., Wood, R., Lubman, D. I. y Blaszczynski, A. (2014). The prevalence and determinants of problem gambling in Australia: assessing the impact of interactive gambling and new technologies. *Psychology of Addictive Behaviors*, 28, 769-779. doi:10.1037/a0036207.
- García, P., Buil, P. y Solé, M. J. (2016). Consumo de riesgo: menores y juegos de azar online. El problema del "juego responsable". *Política y Sociedad*, 53, 551-575. doi:10.5209/rev_POSO.2016.v53.n2.47921.
- Khazaal, Y., Chatton, A., Bouvard, A., Khiari, H., Achab, S. y Zullino, D. (2013). Internet Poker Websites and Pathological Gambling Prevention Policy. *Journal of Gambling Studies*, 29, 51-59. doi:10.1007/s10899-011-9288-3.
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (BOE núm. 166, de 12 de julio de 2002). Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2002-13758>.
- Ley 12/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego (BOE núm. 127, de 28 de mayo de 2011). Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2011-9280>.
- Marionneau, V. y Järvinen-Tassopoulos, J. (2017). Consumer protection in licensed online gambling markets in France: the role of responsible gambling tools. *Addiction Research & Theory*, 25, 436-443. doi:10.1080/16066359.2017.1314464.
- Orden EHA/3124/2011, de 16 de noviembre, por la que se aprueba el pliego de bases que regirán la convocatoria de licencias generales para el desarrollo y explotación de actividades de juego de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego (BOE núm. 278, de 18 de noviembre de 2011). Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2011-18053>.
- Orden HAP/1995/2014, de 29 de octubre, por la que se aprueba el pliego de bases que regirán la convocatoria de licencias generales para el desarrollo y explotación de actividades de juego de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego (BOE núm. 264, de 31 de octubre de 2014). Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2014-11168>.
- Orden HFP/1227/2017, de 5 de diciembre, por la que se aprueba el pliego de bases que regirán la convocatoria de licencias generales para el desarrollo y explotación de actividades de juego de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego (BOE núm. 305, de 16 de diciembre de 2017). Recuperado de https://boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2017-14856.
- Orden HAP/1370/2014, de 25 de julio, por la que se aprueba la reglamentación básica del juego de máquinas de azar (BOE núm. 184, de 30 de julio de 2014). Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2014-8135>.
- 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 (BOE núm. 275, de 15 de noviembre de 2011). Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2011-17836>.
- Recomendación de la Comisión de 14 de julio de 2014 relativa a principios para la protección de los consumidores y los usuarios de servicios de juego en línea y la prevención del juego en línea entre los menores (2014/478/UE) (DOUE L214, de 19 de julio de 2014). Recuperado de <https://www.boe.es/doue/2014/214/L00038-00046.pdf>.
- Resolución del Parlamento Europeo, de 10 de marzo de 2009, sobre la integridad de los juegos de azar en línea (2008/2215 (INI) (DOUE C87 E, de 1 de abril de 2010). Recuperado de <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//NONSGML+TA+P6-TA-2009-0097+0+DOC+PDF+V0//ES>.
- Resolución de 16 de noviembre de 2011, de la Dirección General de Ordenación del Juego, por la que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 36 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, se establece el test de juego responsable y de prevención de conductas adictivas del juego (BOE núm. 278, de 18 de noviembre de 2011). Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2011-18060>.
- Resolución de 6 de octubre de 2014, de la Dirección General de Ordenación del Juego, por la que se aprueba la disposición por la que se desarrollan las especificaciones técnicas de juego, trazabilidad y seguridad que deben cumplir los sistemas técnicos de juego de carácter no reservado objeto de licencias otorgadas al amparo de la Ley 13/2011, de 27 de mayo,

de regulación del juego (BOE, núm. 246, de 10 de octubre de 2014). Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2014-10302>.

Resolución de 31 de octubre de 2018, de la Dirección General de Ordenación del Juego, por la que se modifican determinadas resoluciones sobre las actividades de juego previstas en la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego (BOE, núm. 270, de 8 de noviembre de 2018). Recuperado de https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2018-15298.

Smeaton, M. y Griffiths, M. (2004). Internet Gambling and Social Responsibility: An Exploratory Study. *CyberPsychology & Behavior*, 7, 49-57. doi:10.1089/109493104322820110.

Yazdi, K. y Kazdzian, C. (2017). Addictive potential of online-gambling. A prevalence study from Austria. *Psychiatria Danubina*, 29, 376-378. doi:10.24869/psyd.2017.376.