

RES
PONS
ABLE
JUE
GO

**GUÍA COMPLETO DEL
JUEGO RESPONSABLE**



La experiencia de los principales mercados de juegos y apuestas en el mundo muestra que la explotación de estas actividades debe ir siempre acompañada del Juego Responsable (JR).

Por lo tanto, el desarrollo del sector de juegos y apuestas en Brasil requiere la implementación del Juego Responsable (JR).

Pese a la importancia de este tema, hay poco material que explique qué es el Juego Responsable y cómo aplicarlo.

¿Qué es el Juego Responsable con responsabilidad social?

01

El Juego Responsable es la explotación del juego de manera socialmente responsable.

Es decir, es el desarrollo de actividades de juegos con la **adopción de medidas para prevenir, mitigar y remediar posibles perjuicios** sociales derivados del juego.

El propósito del juego es proporcionar entretenimiento y diversión a las personas.

Sin embargo, existen casos en los que puede generar situaciones negativas para quienes participan en la actividad.

Aunque tales casos tienen números proporcionalmente bajos, las empresas involucradas en la explotación del Juego deben tomar medidas para mitigar los efectos negativos, trabajando con responsabilidad social.

¿El Juego Responsable se aplica en cuáles actividades?

02

Todas las actividades de juego, como apuestas y loterías, deben adoptar reglas de Juego Responsable.

En Brasil, la actividad de lotería es el principal juego de azar autorizado por ley.

Hay varios tipos de juegos de lotería, y cuatro son los más conocidos:

01

LOTERÍA PASIVA

Juego de lotería que ya viene con el boleto lleno.

LOTERÍA NUMÉRICA

02

Juego en el que el apostador elige los números que serán sorteados.

LOTERÍA INSTANTÁNEA

03

Juego en el que el apostador elige los números que serán sorteados.

APUESTAS DEPORTIVAS DE CUOTA FIJA

04

Consideradas lotería en Brasil, las apuestas deportivas se realizan en eventos deportivos con premios previamente fijados (las famosas cuotas).

**El Juego Responsable
debe aplicarse en todas
esas actividades.**

¿A quién va dirigido el Juego Responsable?

03

El Juego Responsable está destinado a todas las partes interesadas en la operación del juego.

El principal responsable de aplicar las reglas de esta práctica es el operador de juego, quien debe contar con un Programa de Juego Responsable y esforzarse por cumplirlo.

Sin el compromiso del operador, la probabilidad de éxito en la explotación responsable del juego disminuye significativamente.

Además del operador, todas las empresas involucradas en la operación de juego, ya sea de forma directa o indirecta, también deben tener conocimiento sobre las acciones y prácticas relacionadas con el Juego Responsable.

Por lo tanto, las empresas facilitadoras de pago también deben contar con un Programa de Juego Responsable y esforzarse por garantizar que sus clientes cumplan con las directrices y reglas para un juego socialmente responsable.

Además, el Juego Responsable también se dirige a atletas, clubes y asociaciones deportivas, especialmente para prevenir actividades de manipulación de resultados.

Finalmente, el destinatario principal del Juego Responsable es el apostador.

Todos los Programas de Juego Responsable deben centrarse en promover el juego de manera saludable para el apostador, quien debe estar informado al respecto.



¿Cómo se aplica el Juego Responsable?

04

El Juego Responsable comienza a aplicarse con el **desarrollo e implementación de un Programa de Juego Responsable, que debe contener los principios y reglas** de esta actividad para la operación de juego.

La implementación del Programa de Juego Responsable depende de la adopción de diversas reglas específicas que buscan prevenir, mitigar y remediar potenciales perjuicios sociales derivados del juego.



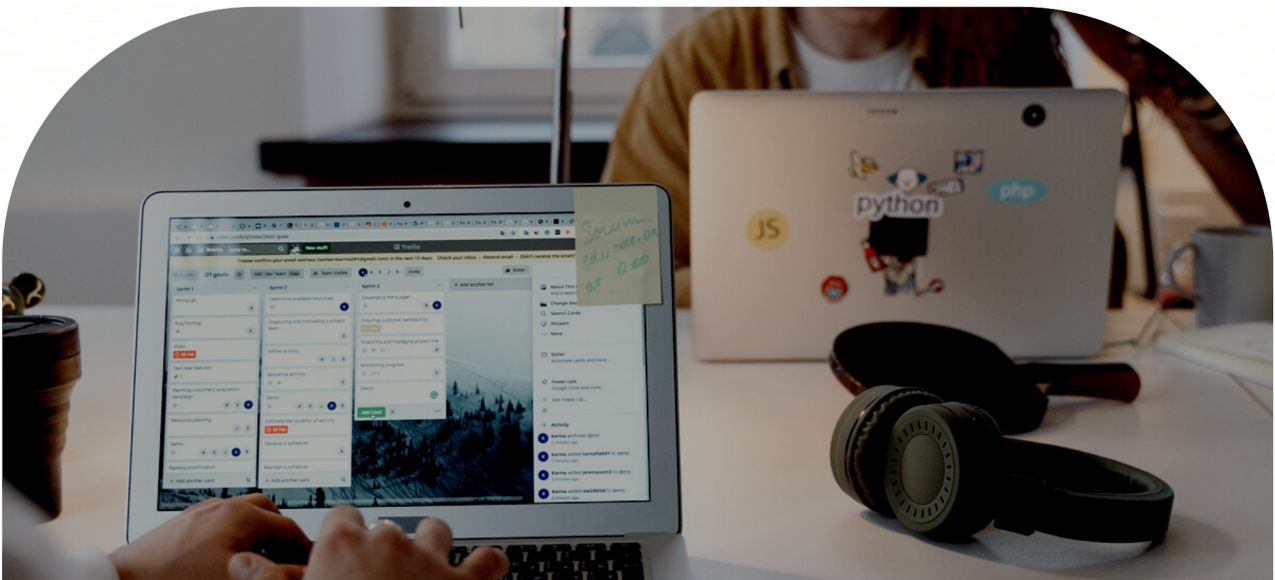
Los principios del Juego Responsable

05

Los principios y acciones del Juego Responsable varían considerablemente según cada país.

Sin embargo, es importante destacar los principios del Juego Responsable establecidos por la WLA - World Lottery Association (Asociación Mundial de Loterías).

Se trata de un importante estándar internacional cuya función principal es establecer requisitos mínimos para la actuación de los operadores de loterías.



Los siete principios del Juego Responsable de la WLA son:

01

Compromiso de la empresa de adoptar medidas razonables y ponderadas para alcanzar sus objetivos, **cuidando de proteger los intereses de sus consumidores y grupos vulnerables**, al mismo tiempo que preservará los compromisos para defender el orden público dentro de su propia jurisdicción de actuación.

02

La empresa debe garantizar que sus prácticas y procedimientos **reflejen las regulaciones emitidas por los organismos estatales**, su autorregulación y la responsabilidad individual.

03

La empresa deberá desarrollar **prácticas relacionadas con el Juego Responsable y sus cuestiones en lo máximo posible**, con el fin de comprender informaciones relevantes y analizar investigaciones documentadas.

04

La empresa deberá **colaborar con las partes interesadas, incluyendo entidades gubernamentales y no gubernamentales**, reguladores, investigadores, profesionales de la salud y el público en general, para compartir información, desarrollar investigaciones y promover el Juego Responsable en lo máximo posible, alentando un mejor entendimiento del impacto social del juego.

05

La empresa deberá **promover únicamente el juego legal y responsable** en todos los aspectos de sus actividades, incluyendo el desarrollo, la venta y la publicidad de sus productos y actividades, y se esforzará de manera razonable para que sus agentes actúen de igual forma.

06

La empresa deberá **proporcionar al público información, de forma precisa y equilibrada**, para capacitar a los individuos a tomar decisiones y hacer elecciones informadas sobre actividades relacionadas con el juego en la jurisdicción de la lotería explorada por la empresa.

Este compromiso requiere que:

- la **publicidad de las actividades** de la lotería y de sus productos esté sujeta a la autorregulación de la empresa y promueva prácticas de Juego Responsable y elecciones informadas.

- proporcionar **informaciones precisas** sobre los juegos y sus riesgos asociados a los individuos, por ejemplo, organizar un programa de educación.

07

La empresa deberá **esforzarse por supervisar, probar y revisar, cuando sea necesario**, las actividades y prácticas relacionadas con el Juego Responsable. Las conclusiones encontradas por la empresa deberán hacerse públicas.

Quando mencionamos la "**empresa**", nos referimos a cualquier empresa que forme parte de la cadena de explotación del juego y que deba adoptar una Política de Juego Responsable, como se mencionó anteriormente.

Áreas de actuación del Juego Responsable

06

Según los estándares de la WLA, el Juego Responsable tiene, principalmente, 10 áreas distintas de actuación, que son:

Investigación

Formación de colaboradores

Formación de distribuidores

Desarrollo de producto

Canales de juegos en línea

Publicidad y marketing

Educación, información y transparencia con los apostadores

Derivación de apostadores

Participación de partes interesadas

Monitoreo e informes

A continuación, hablaremos un poco sobre cada una de ellas.

Investigación y pesquisa

La empresa debe llevar a cabo estudios e investigaciones imparciales, basadas en evidencias, para obtener datos sobre el desarrollo de su Política de Juego Responsable y su eficacia.

La promoción y el estímulo a las investigaciones relacionadas con el Juego Responsable incluyen:

Participación activa en investigaciones de Juego Responsable;

Financiamiento y/o apoyo de investigaciones independientes relacionadas con la Política de Juego Responsable de la empresa.

Las investigaciones deben centrarse especialmente en los jugadores, pero también deben abordar el impacto del Juego Responsable en la comunidad en general.

Los principales objetivos de las investigaciones a realizar son:

La percepción de los jugadores sobre la relevancia y suficiencia de la Política de Juego Responsable en los lugares de juego, incluyendo si esto influye en las decisiones de los apostadores;

Concientización general sobre los principales aspectos relacionados con el juego y cómo funcionan los juegos;

Evaluar las actividades y comportamientos considerados de riesgo para la salud y para los hábitos de los jugadores;

Evaluar la eficacia del programa de capacitación de los colaboradores;

Evaluar la eficacia del programa de capacitación de los distribuidores;

Explorar áreas para el desarrollo de la Política de Juego Responsable.

La empresa debe considerar la utilización de los resultados de las investigaciones sobre su **Política de Juego Responsable como elemento en la toma de decisiones de gestión estratégica y operativa** de los juegos que opera.

Formación y capacitación de colaboradores

La empresa debe llevar a cabo la formación y la capacitación de colaboradores para construir conocimientos relevantes y prácticos sobre las medidas de Juego Responsable aplicables en sus funciones.

Los entrenamientos tienen como objetivo reforzar los valores que la Política de Juego Responsable busca implementar, no solo para los jugadores, sino también para los colaboradores y el público en general.

La realización regular de formación y capacitación para los colaboradores de la empresa – sobre las medidas, prácticas e instrumentos de Juego Responsable contemplados en esta Política de Juego Responsable y en otros documentos de la empresa – busca también concienciar y sensibilizar a los colaboradores sobre los problemas relacionados con el Juego.

La formación y la capacitación general en Juego Responsable **dirigidas a todos los colaboradores comprenden los siguientes puntos:**

Orientación sobre la prohibición de los juegos de azar para menores de edad;

Profundización del conocimiento sobre conceptos principales de juegos, instrumentos y recursos;

Formación de los colaboradores para responder a los jugadores que muestren conductas que indiquen posibles problemas con el Juego;

Orientaciones relevantes y específicas para cada colaborador, para que promueva el Juego Responsable en su respectiva función.

Además, se deben realizar entrenamientos anuales para reforzar la capacitación inicial. **La calidad y la eficacia de los entrenamientos se medirán mediante evaluaciones de los colaboradores.**

Formación de revendedores y distribuidores

La capacitación de los revendedores y distribuidores sobre el Juego Responsable y de sus acciones e instrumentos es fundamental para el éxito de sus objetivos, ya que los apostadores tienen un gran contacto con estos profesionales.

La empresa deberá proporcionar capacitación específica para los revendedores y distribuidores sobre el Juego Responsable y sus instrumentos. Esta capacitación deberá abarcar los siguientes temas:

Principales conceptos de juego y Juego Responsable.

Identificación de conductas contrarias a la Política de Juego Responsable.

Utilización de la Política de Juego Responsable para responder a conductas de apostadores consideradas perjudiciales.

Recursos para lidiar con el juego problemático.

Comprensión del papel del revendedor y distribuidor en la Política de Juego Responsable de la empresa, así como de su responsabilidad.

Aumento de la conciencia sobre los problemas relacionados con el juego y los signos de conductas perjudiciales.

Con eso, la empresa informará a los revendedores sobre las medidas, prácticas e instrumentos de Juego Responsable adoptados por ella en su Política de Juego Responsable.



Desarrollo de producto

La empresa deberá considerar siempre los elementos de Juego Responsable en el desarrollo de sus juegos.

De ese modo, los juegos y productos desarrollados por ella serán de bajo riesgo y no deberán tener ningún atractivo especial para grupos vulnerables y menores de edad.

También deberá realizarse una evaluación del impacto social de los juegos desarrollados por la empresa, ya sean nuevos o ya estén en operación, y se reformularán en caso de que datos científicos demuestren factores que potencien los riesgos asociados al juego debido a características de la oferta de los productos.

Es necesario definir estrategias de oferta que mitiguen los riesgos relacionados con el juego identificados por estudios y evaluación previa del impacto social.

Juegos en línea

La empresa deberá implementar mecanismos de protección y autoprotección de los apostadores en todos los juegos en línea, incluyendo la prohibición de la venta de juegos a menores de edad y la posibilidad de autoexclusión.

Otro aspecto fundamental del Juego Responsable es garantizar la protección de los datos de los apostadores, de acuerdo con los requisitos legales establecidos, especialmente los contemplados en la Ley General de Protección de Datos (LGPD).

En ese sentido, la empresa deberá adoptar una política de protección de datos y mantendrá el sistema operativo, capaz de cumplir con las normas más rigurosas para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos, buscando las certificaciones necesarias para asegurar estos requisitos técnicos.

Código de publicidad y marketing para Juego Responsable

La publicidad y el marketing realizados por la empresa deben seguir **todos los principios del Juego Responsable.**

Por lo tanto, se debe adoptar un conjunto de principios para orientar las actividades de publicidad y marketing, especialmente en la promoción de la venta de los juegos operados por la empresa.

Las actividades de publicidad, marketing y promoción de ventas **no deberán:**

- **exhibir individuos menores** de edad en roles principales en los materiales publicitarios;
- contener símbolos, figuras, modelos o celebridades cuyo objetivo sea **atraer a individuos menores de edad;**
- aparecer en **medios dirigidos a menores de edad** o en lugares donde la mayoría de la audiencia esté compuesta por individuos menores de edad;
- exhibir publicidad en regiones cercanas a **escuelas;**
- basarse en temas o lenguajes con **apelaciones dirigidas a menores de edad.**

- **promover ni fomentar hábitos de juego excesivos**, ni transmitir falsas probabilidades de ganancia o un sentido de urgencia para realizar apuestas;
- estar **dirigidas a grupos vulnerables**, como menores de edad y jugadores con problemas relacionados con el juego;
- **ser discriminatorias**, especialmente por razones de raza, nacionalidad, religión, género o edad;
- explotar las preocupaciones financieras de los individuos o **presentar el juego como una alternativa al trabajo**, como una forma de alcanzar el éxito familiar, social o financiero, o como una solución a problemas personales;
- promover el juego irresponsable o **alentar a las personas a apostar** más allá de sus recursos financieros;
- sugerir que el juego **puede aliviar problemas financieros** o dificultades económicas;
- contener imágenes de **personas embriagadas**;
- representar de manera **falsa la probabilidad de que el apostador sea ganador del premio**;
- **proporcionar información, promesas falsas** o representaciones equivocadas de los productos lotéricos.

Deben implementarse medidas con los canales de venta y distribuidores para que la publicidad y la información sobre la prohibición de venta a menores de edad sean visibles.

Es importante desarrollar herramientas y procedimientos para la verificación previa de piezas de comunicación publicitaria, con el objetivo de asegurar el cumplimiento de las reglas de Juego Responsable.



Educación, información y transparencia con los apostadores

La transparencia y la información al consumidor son características fundamentales de una Política de Juego Responsable.

Por lo tanto, se debe proporcionar a los apostadores información detallada y clara sobre las características de los juegos, las mecánicas de apuestas, las reglas de premios, las probabilidades de ganancias y los principios del Juego Responsable. Esto brinda la posibilidad de que los apostadores tomen decisiones informadas sobre los juegos.

También se deben ofrecer recomendaciones para adoptar y mantener hábitos de juego moderados y sobre los signos de riesgo de juego problemático, así como ofrecer información sobre locales y formas de obtener asesoramiento especializado si es necesario.

Es importante realizar campañas y adoptar medidas para concientizar y sensibilizar a los apostadores y al público en general, a través de los canales de comercialización y comunicación, sobre el Juego Responsable, las restricciones de venta de juegos para menores de edad y los riesgos relacionados con el juego patológico.

Remisión de apostadores

La participación activa con entidades gubernamentales y no gubernamentales, así como con profesionales especializados en la atención y tratamiento de situaciones de juego patológico, es importante para la implementación del Juego Responsable.

El objetivo es contribuir al desarrollo de estos servicios y profundizar la comprensión del impacto de la oferta de juegos en los apostadores y en la sociedad en general.



Involucramiento de partes interesadas

Se debe fomentar la participación activa de las partes interesadas para que compartan la misma visión sobre los temas relacionados con el juego problemático y las medidas y prácticas de juego responsable.

Se entiende como parte interesada no solo a investigadores, colaboradores, revendedores, distribuidores, proveedores, apostadores, público en general y entidades y profesionales especializados en tratar situaciones de juego problemático y cuestiones de Juego Responsable, sino también a otras con un interés específico en este tema, especialmente entidades con acción directa en áreas de salud y apoyo social, asociaciones o grupos de consumidores, apostadores y loterías.

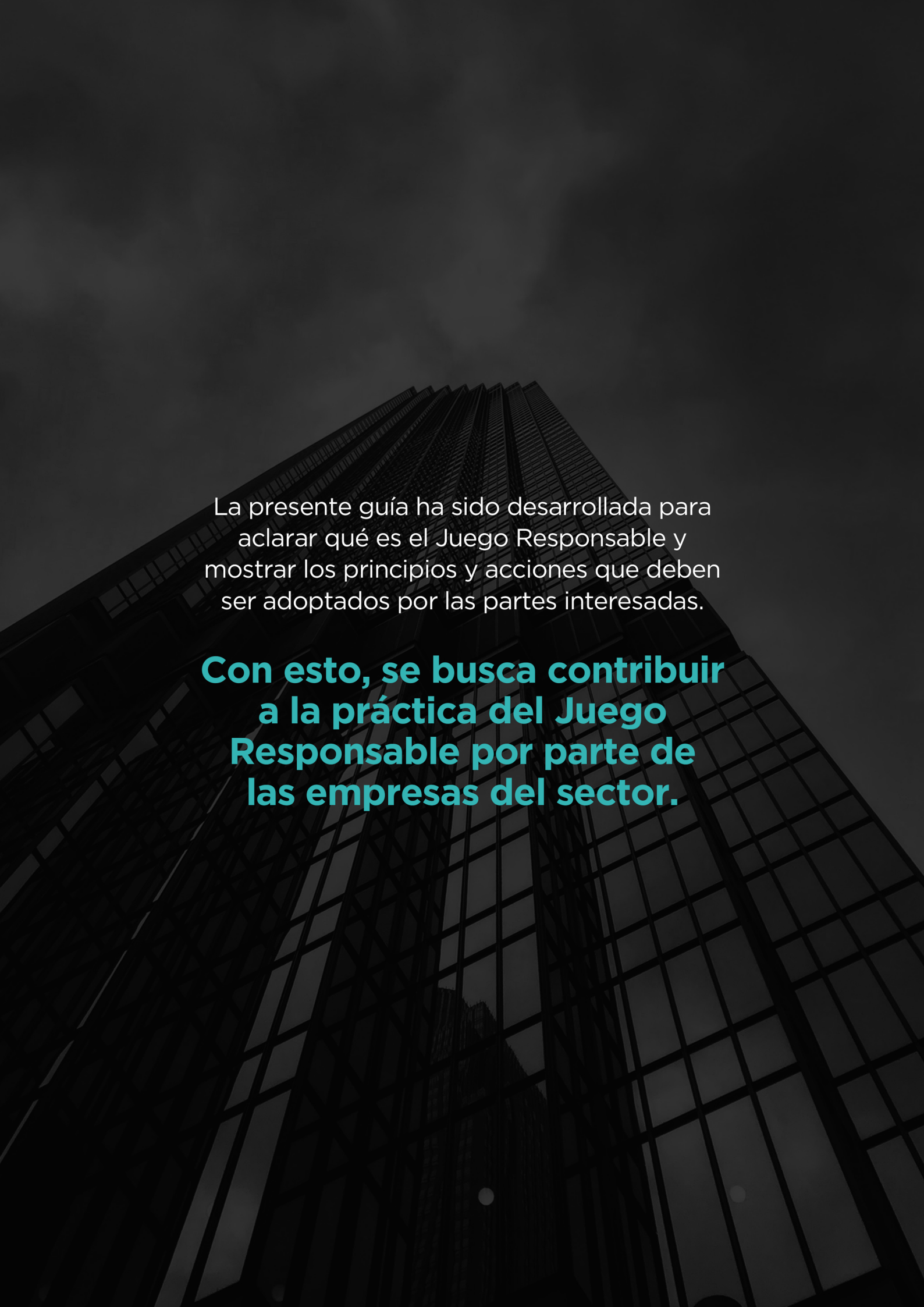
La colaboración con entidades relacionadas con la investigación y tratamiento de problemas vinculados al juego, con el fin de obtener orientación en la toma de decisiones, es un instrumento importante del Juego Responsable.

Monitoreo, informes y certificaciones

La implementación del Juego Responsable requiere una evaluación y monitoreo constante de los resultados por parte de la empresa.

En este contexto, se debe realizar regularmente el balance de la actuación de la empresa en el ámbito del Juego Responsable, así como el monitoreo del cumplimiento de sus objetivos, el desarrollo de las acciones planificadas y los resultados alcanzados.

Los resultados de este monitoreo deben consolidarse en un informe que se publicará y compartirá con las partes interesadas.



La presente guía ha sido desarrollada para aclarar qué es el Juego Responsable y mostrar los principios y acciones que deben ser adoptados por las partes interesadas.

Con esto, se busca contribuir a la práctica del Juego Responsable por parte de las empresas del sector.

Material desarrollado por Ricardo Feijó en colaboración con el Grupo PayBrokers.

Ricardo Feijó

Asesor Jurídico de PayBrokers

Máster en Derecho del Estado por la Universidad Federal de Paraná (UFPR)

Abogado activo en el ámbito de las loterías, incluyendo apuestas de cuota fija y regulación de juegos de azar. También actúa en el área del Derecho Público, con énfasis en licitaciones y contratos administrativos. Autor del libro "Regulación de juegos de azar y loterías en Brasil", publicado por la Editorial Lumen Juris.

Grupo PayBrokers

El Grupo PayBrokers está compuesto por empresas que conforman un ecosistema financiero en tres áreas de actuación:

- PayBrokers eFX, especializada en procesamiento de pagos para empresas internacionales en el mercado brasileño;
- PayBrokers IP, institución de pago con billetera digital dirigida al mercado brasileño;
- PayBrokers Loterías, división orientada a operaciones reguladas de loterías a nivel estatal y federal.



La PayBrokers está asociada a Cibelaé, Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas de Estado, y ha implementado políticas orientadas a las buenas prácticas en el segmento de loterías en Brasil.



PAYBROKERS
www.paybrokers.com