

# BUENAS PRÁCTICAS DE JUEGO RESPONSABLE



## Personal de Casinos

*Euskadi, bien común*

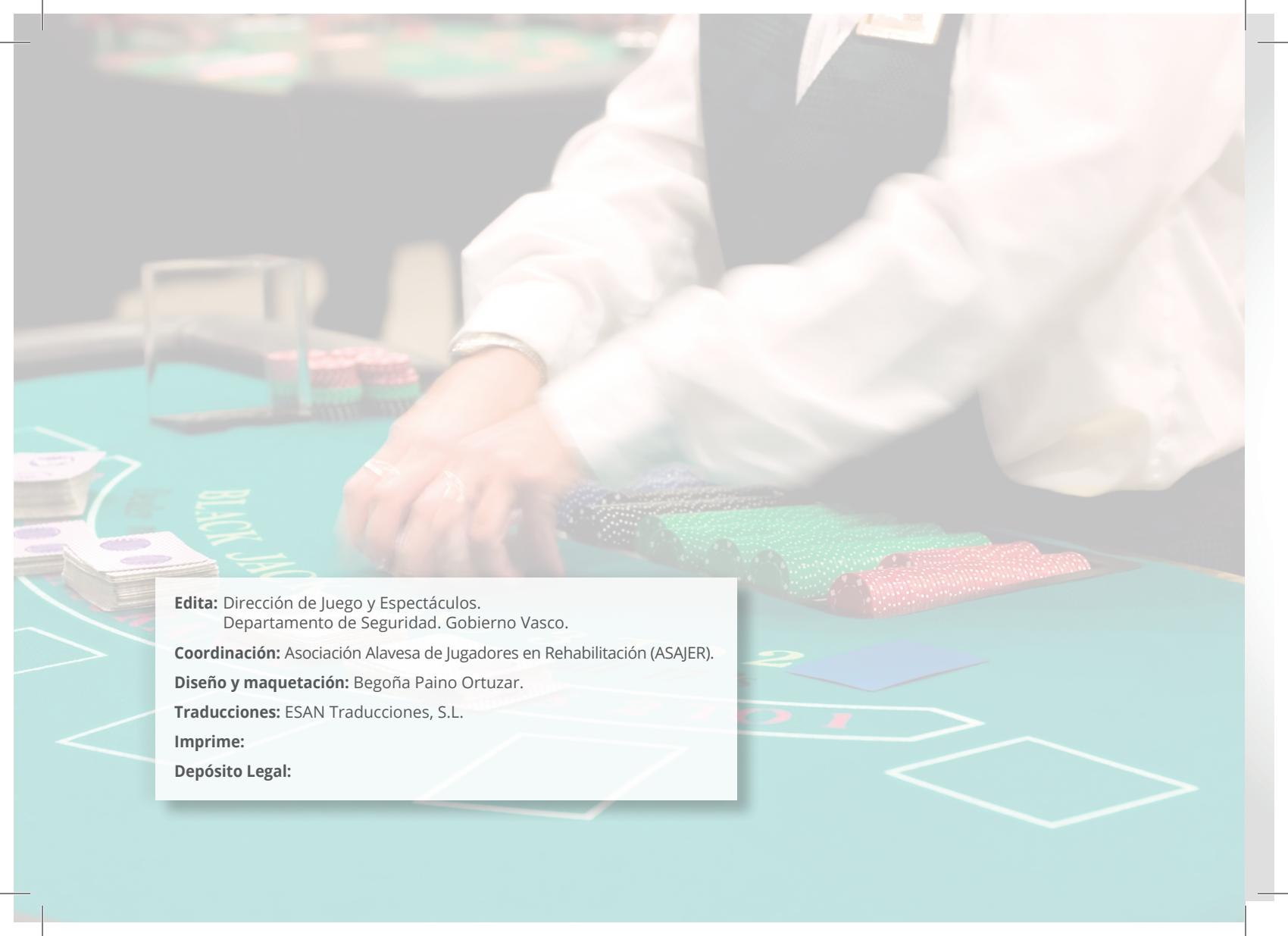
EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

SEGURITASUN SAILA

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD



**Edita:** Dirección de Juego y Espectáculos.  
Departamento de Seguridad. Gobierno Vasco.

**Coordinación:** Asociación Alavesa de Jugadores en Rehabilitación (ASAJER).

**Diseño y maquetación:** Begoña Paino Ortuzar.

**Traducciones:** ESAN Traducciones, S.L.

**Imprime:**

**Depósito Legal:**

# Buenas Prácticas de Juego Responsable

## Personal de Casinos





**El juego de azar y apuestas** se encuentra totalmente integrado en nuestra sociedad. Son muchas las personas que dedican tiempo y dinero a la actividad del juego buscando pasar el tiempo, entretenérse y mejorar su economía.

**El Estudio sobre prevalencia, comportamiento y características de los usuarios de juegos de azar en España (Dirección General de Ordenación del Juego, 2015)** indica que el 0,9% de la población ha sido jugador/a patológico/a a lo largo de su vida, un 1% han sido jugadores/as con tendencias problemáticas y un 4,4% lo han sido con algún tipo de riesgo. Cuando se valoran estas conductas en el último año, los

datos son: un 0,3% son jugadores/as patológicos/as, un 0,6% de la población son jugadores/as con tendencias problemáticas y un 2,6% son jugadores/as con algún tipo de riesgo.

En lo referente a la motivación para jugar, el 90% señala que lo hacen como evasión frente a diferentes problemas y el 93,7% dice que piensa en el juego permanentemente.

El porcentaje mayor de jugadores/as corresponde a los hombres, con un 69,6%, frente al 30,4% en el caso de las mujeres.

El perfil de la persona jugadora sería el de un varón de entre 25 y 34 años, o con edad más avanzada de entre 55 y 64 años, solteros, con trabajo y que practican el juego de manera individual. La edad de inicio serían los 19 años y lo harían a través de las máquinas de juego, siendo principal fuente de sus problemas.



Según el **Decreto 120/2016**, de 27 de Julio, por el que se aprueba el **Reglamento General del Juego en la Comunidad Autónoma de Euskadi**, una de las acciones previstas es la promoción del juego responsable con el fin de garantizar la **protección del orden público**, luchar contra el fraude, prevenir las conductas adictivas, proteger los derechos de las personas menores de edad y salvaguardar los derechos de los y las participantes en los juegos.

El juego responsable se fundamentará, entre otros, en los **siguientes principios:**

- a) El juego es una **forma de ocio**.
  - b) El juego es una **actividad social**.
  - c) El juego **puede provocar adicción**.
  - d) Jugar **no es un medio de vida**.
  - e) **Responsabilidad social corporativa**.

La **RESPONSABILIDAD SOCIAL** corporativa es un concepto que se define como un **conjunto de prácticas empresariales abiertas y transparentes basadas en valores éticos y en el respeto hacia los y las empleadas, las personas jugadoras, sociedad en general y medio ambiente.**





Los juegos de azar son juegos en los que ganar o perder no depende exclusivamente de la habilidad del/la jugador/a, sino que interviene el azar o la suerte.

Son juegos en los que el dinero tiene un peso importante ya que el/la jugador/a suele arriesgar en alguna apuesta una cantidad económica o un bien, lo cual suele depender de la probabilidad de acertar o no dicho resultado: Máquinas tragaperras, bingo, casino, loterías, Once, póker, apuestas deportivas...

Existen juegos de azar donde la habilidad del/la jugador/a puede influir en el desarrollo del juego, por ejemplo, juegos de cartas.

## MODALIDADES DE JUEGO

## JUEGO PRESENCIAL

Hablamos de juego presencial cuando la persona acude de forma física a un establecimiento de juego: Bares, salones de juego, salas de apuestas, bingo, casino...

## JUEGO ONLINE

Este tipo de juego se realiza por internet. Generalmente, la persona jugadora entra en un portal de juego. Esta modalidad de juego ha aumentado muy rápidamente en los últimos años.



Se considera una modalidad más atractiva y que puede facilitar la adicción, por las características que presenta.

Algunas de ellas son:

- **Accesibilidad.**
- **Anonimato.**
- **Disminuye la percepción del riesgo.**
- **Aumenta la posibilidad de escapar de los problemas y preocupaciones a través del juego.**
- **Más fácil desconectar del entorno.**
- **Rapidez entre apuesta y resultado.**
- **Interacción.**
- **La simulación. Las “demos” que ofrece la mayoría de las páginas de juego online, en las que se no se apuesta con dinero real.**

## ADICCIÓN AL JUEGO O LUDOPATÍA

Según la **Organización Mundial de la Salud (OMS)** la adicción es una enfermedad física

y psico-emocional que crea una dependencia o necesidad hacia una sustancia, actividad o relación.

Se caracteriza por un conjunto de signos y síntomas, en los que se involucran factores biológicos, genéticos, psicológicos y sociales. Es una enfermedad progresiva y fatal, caracterizada por episodios continuos de descontrol, distorsiones del pensamiento y negación ante la enfermedad.

Las personas adictas al juego se caracterizan porque no controlan su conducta de juego: dedican mucho tiempo y dinero en la conducta de juego, tienen dificultades para parar el juego; fracasan en el intento de abandonar la conducta de juego de forma definitiva; a pesar de las consecuencias negativas, continúan jugando pudiendo poner en riesgo , no solo su bienestar psico-social, sino también su familia, trabajo, relaciones sociales, economía,...

**“ Las adicciones atrapan a la persona, le impiden ser libre y le generan problemas con su entorno.”**



A pesar de que es complicado definir un perfil exacto de los/as jugadores/as, esta es la clasificación más utilizada, en la que fundamentalmente las diferencias van a venir establecidas por las motivaciones para jugar y su capacidad de control.

### JUGADOR/A SOCIAL



#### USO RESPONSABLE

Juega por entretenimiento o satisfacción. Tienen un control sobre su conducta. Juega a juegos admitidos socialmente.

### JUGADOR/A PROBLEMA



#### ABUSO

Juega diaria o frecuentemente. Gasto de dinero que a veces ocasiona problemas. A veces no controla el impulso de jugar.

### JUGADOR/A PATOLÓGICO



#### ADICCIÓN

Dependencia emocional y pérdida de control de la conducta de juego. Se caracteriza por emplear en el juego un exceso de tiempo y dinero, pensamientos obsesivos, necesidad de recuperar el dinero perdido, optimismo irracional,...

### JUGADOR/A PROFESIONAL



#### PROFESIÓN

Vive del juego. Participa en juegos de habilidad. No se deja llevar de las emociones.



El juego suele comenzar habitualmente en la adolescencia, aunque puede hacerlo en cualquier edad, transcurriendo desde las primeras apuestas hasta la pérdida total del control un promedio de cinco años (con límites entre uno y veinte años). El/la jugador/a pasa entonces por tres fases:

## FASE DE GANANCIA

Al principio, se dan frecuentes episodios de obtención de premios, que llevan al/la jugador/a a una mayor implicación en el juego y a creer que es un/a jugador/a excepcional. Tales ganancias le producen una gran

excitación y expectativas de que puede aún ganar más dinero. En esta fase puede mantenerse desde varios meses a varios años.

## FASE DE PÉRDIDA

Dado el optimismo que caracteriza al/la jugador/a en la fase previa de ganancia, con el objetivo de conseguir mayores premios cada vez arriesga más, pero comienza a perder dinero, perdiendo tanto más cuanto más apueste. Una vez que la persona se ha hecho jugadora habitual, el factor más importante que va a posibilitar que se convierta en jugador/a patológico/a es su accesibilidad al préstamo. Se produce el fenómeno de "caza" consistente en que el/la jugador/a cada vez juega más para intentar resarcirse de sus deudas y cada vez pierde más y éstas son mayores. Ahora ya no juega para ganar sino para recuperar lo perdido.



Préstamos, sueldo gastado en juego, pequeños robos o estafas, relaciones familiares y laborales deterioradas son algunas de las consecuencias que siguen, y que van a agravar más aún el problema al no conseguir dinero y perder el que ha conseguido ya in extremis. Aquí es cuando el/la jugador/a se ve obligado a descubrir o confesar su problema a la familia, amigos, etc., y decide, e incluso promete que va a dejar de jugar. Esto dura poco tiempo y pronto, una vez conseguido dinero, vuelve de nuevo a jugar.

### FASE DE LA DESESPERACIÓN

En esta fase el juego alcanza gran intensidad en el/la jugador/a, viviendo éste sólo para jugar. Se despreocupa totalmente de la familia, amigos y trabajo. Esto exige aumentar los riesgos, verse implicado en mayores problemas financieros y legales. En este punto, la gran mayoría de los/las jugadores/as patológicos ya han perdido su trabajo. Se les incrementa el nerviosismo e irritabilidad, tienen problemas de sueño, comen poco y su vida les resulta poco placentera.

Se sienten psicológica y fisiológicamente agotados; en suma, desesperados. Todo esto produce en el/la jugador/a un estado de pánico ocasionado por sus enormes deudas, el deseo de devolver el dinero rápidamente, la alienación de su familia, cuando no ruptura o divorcio, y amigos, el desarrollo de una reputación negativa, problemas de depresión o ideas de suicidio y un deseo nostálgico de recuperar aquellos primeros días de ganancia en la primera fase. En este punto percibe pocas alternativas: el suicidio, la cárcel, escapar o buscar ayuda.

Lesieur y Rosenthal (1991) añadieron una cuarta.

### FASE DE LA DESESPERANZA O ABANDONO

En ésta los/las jugadores/as asumen que nunca podrán dejar de jugar. Incluso sabiendo que no van a ganar siguen jugando; **precisan jugar por jugar**, juegan hasta quedar agotados. El pronóstico en estos momentos es muy negativo, pues a sus **conductas de juego compulsivo se une el convencimiento de que es inútil hacer nada para intentar solucionarlo**.



- **Preocupación:** piensa con frecuencia en el juego y en las experiencias que ha tenido, ya sean pasadas, presentes o producto de sus fantasías.
  - **Tolerancia:** Hace apuestas mayores o más frecuentes para sentir la misma emoción durante más tiempo.
  - **Abstinencia:** si intenta reducir o dejar las sesiones de juego muestra inquietud o irritabilidad.
  - **Evasión:** el juego es una vía para evadirse de los problemas o mejorar el estado de ánimo.

- **Recuperar dinero perdido:** cuando pierde, necesita seguir jugando para recuperar el dinero perdido.
  - **Mentiras:** Miente a su familia, amigos/as o profesional para ocultar su conducta de jugar.
  - **Pérdida de control:** Tiene dificultades para controlar la conducta de juego.
  - **Actos ilegales:** en alguna ocasión puede tener conductas delictivas para obtener dinero para jugar o para recuperar lo que ha perdido.
  - **Arriesgar relaciones significativas:** continua jugando a sabiendas de que puede perder su relación de pareja, su trabajo o cualquier otra cosa de gran importancia en su vida.
  - **Recurso a ajenos:** acude a familia, amigos o terceros para que le presten dinero porque lo ha perdido en el juego o quiere jugar de nuevo.



• **Ámbito Emocional:** Tristeza, ansiedad, depresión e irritabilidad. Mentiras, baja autoestima.

• **Ámbito Familiar:** Deterioro de las relaciones con la familia, desconfianza, problemas emocionales en sus familiares (angustia, estrés, depresión, impotencia...), dificultades de comunicación.

• **Ámbito Laboral:** Disminución en el rendimiento, desmotivación, faltas injustificadas, abandono del trabajo. Despidos.

• **Ámbito Social:** Pérdida de amistades, disminución de actividades de ocio.

• **Ámbito Legal:** Robos, estafas u otras conductas delictivas.

• **Ámbito Económico:** Deudas.

• **Otras Adicciones:** Algunas personas presentan consumos excesivos de tabaco, alcohol y otras sustancias (cocaína, marihuana, hachís...).





El Juego Responsable es una **actividad de ocio y entretenimiento** y nunca interfiere en las obligaciones sociales, profesionales o familiares. El/la jugador/a responsable sería lo que:

El/la jugador/a responsable sería lo que siempre hemos conocido como **Jugador/a Social**. Su comportamiento de juego presenta las siguientes características:

- Juega de **forma esporádica**.
  - Juega para **divertirse y entretenerte o como relación social**. No para ganar dinero.
  - Sabe que puede tener suerte y ganar, pero también que puede perder. **Toma las decisiones basadas en los hechos**,

manteniendo el control sobre el tiempo y el dinero que quiere apostar. **No pierde el control de su conducta de juego.**

- Su **experiencia de juego es agradable y divertida.**
  - **No presenta conflictos** familiares, laborales o económicos **debidos al juego.**

# PROMOCIÓN DEL JUEGO RESPONSABLE

La promoción del Juego Responsable por parte de las Empresas Operadoras de Juego supone situarse en los siguientes ámbitos:

- **Información:** Tener información sobre los juegos de azar y sus riesgos, así como de qué es el Juego responsable. Trasmisión de dicha información a los/as jugadores/as.
  - **Sensibilización:** Labores de sensibilización entre las personas trabajadoras sobre la Adicción al Juego como trastorno y no como un vicio.



Las personas afectadas han perdido el control sobre su conducta de juego.

- **Prevención:** Medidas a tomar en aquellos colectivos más vulnerables (menores de edad, jóvenes, personas mayores, adictos/as...)
- **Identificar Riesgos:** Conocer los riesgos de la conducta de juego que puedan permitir saber identificarlos. Para ello se facilitará a los/as Trabajadores/as un instrumento que les pueda ayudar en este objetivo.
- **Buenas Prácticas:** Las reglas a adoptar para promocionar el juego responsable por parte de las empresas y sus trabajadores/as.

## BUENAS PRÁCTICAS PARA PROMOCIONAR EL JUEGO RESPONSABLE POR PARTE DE LAS EMPRESAS DE JUEGO Y SUS EMPLEADOS/AS

- Oferta de juego como una forma de ocio y actividad social y no como un medio de

vida con el que se pueda obtener beneficios económicos.

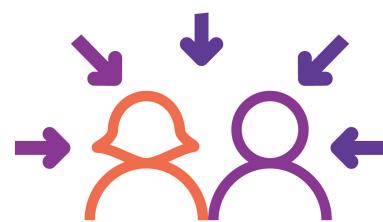
- Facilitar folletos informativos de qué es el Juego Responsable y dónde se puede solicitar ayuda.
- No conceder préstamos ni cualquier otra modalidad de crédito o asistencia financiera a los/as jugadores/as.
- Tanto en locales de juego o páginas web de juego facilitar información sobre los juegos ofrecidos y el riesgo que puede provocar un juego excesivo.
- Facilitar a los/as clientes el deseo de no recibir mailing promocional.
- Asegurarse que la Publicidad y Promociones se realicen de forma responsable: que cumpla la normativa, que no sea engañosa o falsa, que no se dirija a menores, personas vulnerables o colectivos desprotegidos.



Juego responsable

- Impartir a sus trabajadores/as cursos de formación, relacionados con la promoción del juego responsable.
- En todas las dependencias de los locales de juego donde se desarrollen juegos y en las que se hallen instaladas máquinas de juego deberá estar expuesta de forma visible al público la información sobre las reglas del juego responsable conforme al texto y formato facilitado por la Autoridad Reguladora del Juego. Esta obligación afectará de igual manera a los sitios o páginas web de juego.
- En los folletos de información de los juegos a disposición de las personas usuarias en los locales de juego, se informará en todo caso de la prohibición de participación de las personas menores de edad.
- Se impedirá el acceso a locales de juego a:
  - Las personas menores de edad en el caso de casinos de juego, salas de bingo, salones de juego y locales de apuestas.

- Las personas que presenten signos de embriaguez o de estar bajo la influencia de sustancias psicótropicas, o que manifiesten un comportamiento agresivo o violento que pueda perturbar el orden, la tranquilidad y el desarrollo de los juegos.
- Las personas incluidas en el Registro de Interdicciones de Acceso Juego en los locales de juego donde deban aplicarse sistemas de control de admisión.



Personal de  
Casinos





# Los Casinos

Podrán organizarse y practicarse los juegos de casino, los juegos autorizados para las salas de bingo y salones de juego así como instalar las máquinas definidas en el Reglamento General del Juego en la Comunidad Autónoma de Euskadi (2016).

El casino deberá disponer de un control de acceso al mismo, situado en la entrada de las salas de juego, salas de bingo, salas de máquinas y salas de apuestas, y se encargará de la identificación y registro de los visitantes que deseen acceder a las mismas.



# Responsabilidad social corporativa

(Reglamento General del Juego de la Comunidad Autónoma de Euskadi, 2016)

- Mostrar respeto hacia los y las empleadas, las personas jugadoras, sociedad en general y medio ambiente.
- Ofrecer a las personas usuarias información sobre la naturaleza de los juegos ofrecidos y los riesgos que un exceso de actividad de juego podrían provocar, al igual que los posibles efectos que una práctica no adecuada de juego puede producir, fomentando las actitudes de juego responsable, moderado, no compulsivo y consciente.
- Impartir a su personal cursos de formación, relacionados con las prácticas del juego responsable.
- Exponer de forma visible al público la información sobre las reglas del juego responsable conforme al texto y formato facilitado por la Autoridad Reguladora del Juego.
- Informar en todo caso de la prohibición de participación de las personas menores de edad y se especificarán las normas de inclusión en el Registro de Interdicciones de juego.

# Juego responsable

## Responsabilidad ante el juego de azar y apuestas

El Juego Responsable consiste en la elección racional y sensata de las opciones de juego que tengan en cuenta la situación y circunstancias personales del/la jugador/a, impidiendo que el juego se pueda convertir en un problema.

El Juego Responsable implica una decisión informada y educada con el único objetivo del entretenimiento, la distracción y en el cual el valor de lo jugado no supera nunca lo que la persona se puede permitir.

### ¿CÓMO JUGAR DE MANERA RESPONSABLE?

- Marcarse un límite de dinero y no sobrepasarlo.
- Establecer un tiempo de juego.
- No pedir dinero (préstamos, dinero a otras personas) para jugar.

- Usar para jugar el dinero destinado al entretenimiento, no usar el dinero destinado a necesidades básicas como el alimento, el alquiler, facturas,...
- Buscar un equilibrio entre juego y otras actividades.
- Se puede jugar para ganar pero hay que tener claro que se puede perder.
- Limitar el consumo de alcohol cuando se juega.
- No jugar en los momentos en los que no se esté bien emocionalmente, se tienen diferentes problemas. En momentos como éstos, no es difícil perder el control.
- El juego no debe afectar a las relaciones familiares, sociales. No se ha de permitir.



# Una actuación adecuada en los Casinos. Por un juego responsable

## Información sobre el Juego Responsable

- Los establecimientos exhibirán información sobre el juego responsable de formas diversas: folletos, posters, flyers, o si fuera posible, en las diferentes pantallas que pudiera haber en los mismos.
- También se tendrá información sobre la autoprohibición, algún folleto sencillo con explicaciones sobre dónde es posible hacerla, condiciones,... Será importante que los trabajadores y trabajadoras del establecimiento tengan información sobre la misma para poder ser aportada a las personas usuarias en el caso de ser considerado necesario.
- Se colocarán en la sala algunos letreros recomendando a los/as clientes el fijarse un límite en cuenta al tiempo de juego y a la cantidad de dinero dedicada al mismo.
- Sería interesante la existencia en el establecimiento de un espacio dedicado al Juego Responsable y a la atención de aquellas personas que muestren interés por conocer más sobre este tema. También se daría información sobre la Autoprohibición y la atención a las personas afectadas por un uso abusivo del juego. El local dispondría de una persona formada para informar sobre los temas indicados.



Una actuación adecuada en los Casinos.  
Por un juego responsable

- Si el Casino tiene página web sería conveniente que, al entrar en la misma, el contenido relativo al Juego Responsable apareciera en una primera página. En una página relacionada con el juego de azar es importante que, desde el principio, se puedan tener pautas de un uso adecuado y responsable del mismo.

### El contacto con los/as clientes

- Los empleados y empleadas han de estar pendientes de las personas que acuden a su establecimiento.
- Las personas que trabajan en el Casino han de conocer las pautas del Juego Responsable y de la responsabilidad del establecimiento con el mismo.

- Los empleados y empleadas observarán el comportamiento de los/as clientes acercándose a aquellos/as que:

- Muestren signos de angustia.
- Comportamientos agresivos.
- Piden dinero a las personas empleadas o a otros/as clientes. Señalar que las personas que trabajan en el establecimiento no pueden dar, prestar dinero a los/as jugadores/as.
- Juegan habitualmente durante períodos largos de tiempo (más de 2 horas) sin parar.
- Juegan de manera retraída, sin contactar con otras personas de su alrededor, sin comunicarse.



Una actuación adecuada en los Casinos.  
Por un juego responsable

### Con lo anterior se busca que:

- La persona que juega:
  - Pueda parar y descansar.
  - Ayudarle a reflexionar sobre su comportamiento.
  - En el caso que se considere, aportarle información sobre la Autoprohibición y los espacios en los que pudiera cumplimentar el documento necesario para ello. También será necesario conocer recursos de apoyo a las personas que juegan de manera abusiva con el fin de poder informar sobre los mismos si se considera oportuno.
  - En el caso de que sea oportuno, indicarle que sería oportuno que dejara de jugar y ayudarle a abandonar el establecimiento.

### WEB DEL ESTABLECIMIENTO

- Debería contar con la posibilidad de poder acceder a información clara sobre la Autoprohibición y sobre recursos de apoyo a personas que abusan del juego.
- Debería existir una línea directa con una persona formada sobre los temas indicados con el fin de que, si el/la cliente lo considera oportuno, poder realizar consultas.

# Instrumento detección riesgos

- Identifica si es un/a jugador/a Esporádico o Habitual
- Hombre o Mujer
- Edad
- Autoexclusión: SI/NO
- Tiempo en el que ha estado en el establecimiento
- Consumo de alcohol: SI/NO
- Consumo de Tabaco: SI/NO
- Consumo de sustancias (cannabis, cocaína...): SI/NO
- ¿Ha pedido dinero prestado? SI/NO
- ¿Has observado algún comportamiento que te haya llamado la atención? SI/NO
- ¿Has observado si en algún momento algún familiar ha accedido al local para que dejara de jugar? SI/NO
- ¿Algún familiar ha contactado con el establecimiento para informarse la conducta de juego o estancia de dicha persona? SI/NO
- ¿En algún momento, ha mencionado su deseo de que no se le permita el acceso al local o ha consultado sobre la Autoexclusión? SI/NO



# Recursos

## DÓNDE REALIZAR LA AUTOPROHIBICIÓN

DIRECCIÓN DE JUEGOS Y ESPECTÁCULOS  
(GOBIERNO VASCO)

1. Delegación Territorial de Álava  
c/ Donosti, 1. Vitoria-Gasteiz  
Tno.: 945 017 020
2. Delegación Territorial de Bizkaia  
c/ Gran Vía nº 81-1º. Bilbao  
Tno.: 94 607 55 20
3. Delegación Territorial de Gipuzkoa  
Avda. Vitoria-Gasteiz, 3-4ª.  
Donostia-San Sebastián. Tno.: 943 467 125

## ATENCIÓN A LAS PERSONAS AFECTADAS POR LA ADICCIÓN AL JUEGO

### Entidades sociales:

Asociación Alavesa de Jugadores en  
Rehabilitación (ASAJER)  
c/ General Álava, 25-1ºdcha. 01005 Vitoria-Gasteiz  
Tno.: 945 140 469 • [asajer@telefonica.net](mailto:asajer@telefonica.net)

### Ekintza Aluviz

c/ San Juan, 26. 48901 Barakaldo  
Tno.: 94 438 86 65 • [ekintza.aluviz@telefonica.net](mailto:ekintza.aluviz@telefonica.net)

### Ekintza BIBE

Bº Alaberga, 59 bajo dcha. 20100 Rentería  
Tno.: 943 340 202 • [ekintzbibe@gmail.com](mailto:ekintzbibe@gmail.com)

### Jugadores Anónimos

Sandiusterri, bajo. 20120 Hernani  
Tno.: 943 331 103 (ext. 565).  
[jugadoresanonimoshernani@gmail.com](mailto:jugadoresanonimoshernani@gmail.com)

### Osakidetza:

Atención Primaria. Médicos de Familia  
Tno.: 900 203 050

COTA (Centro Orientación y Tratamiento  
Adicciones)  
c/ Julián de Arrese, 5 • 01010 Vitoria-Gasteiz  
Tno.: 945 294 040